

3 1761 11648345 4



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483454>

CA1
OL
-A56

Office of the
Commissioner of
Official Languages



Commissariat
aux langues
officielles

Government
Publications

107

Annual Report 2002-2003

The texture of Canada

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak **English** and those of us who speak **French**, ourselves made up of many different elements, have joined together to weave a social fabric called **Canada**.



To order a pin, contact our
distribution centre at
(613) 996-6368 or toll free
at 1 877 996-6368.

www.ocol-clo.gc.ca

Illustrations by Michel Lavigne

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2003

Cat. No.: SF1-2003

ISBN : 0-662-67514-2

Printed on
recycled paper



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak English and those of us who speak French—ourselves made up of many different elements—have joined together to weave a social fabric called Canada. The golden fabric at the centre of the pin symbolizes the meeting place of our two linguistic communities and the richness of the dialogue between them.



Wearers of the emblem of the Office of the Commissioner of Official Languages are signifying their commitment to fostering harmonious human relations between the English-speaking and French-speaking components of Canada's social fabric.



THE SPEAKER OF THE SENATE OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-second Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st 2002, and March 31st 2003.

Yours respectfully,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dyane Adam', written in a cursive style.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

October 2003

THE SPEAKER OF THE
HOUSE OF COMMONS
OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-second Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st 2002, and March 31st 2003.

Yours respectfully,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dyane Adam', written in a cursive style.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

October 2003

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY	3
---------------	---

CHAPTER ONE

Duality and Diversity - Understanding the Past and Building the Future:

A Photo Album of Our Languages and Cultures	7
<i>A century of censuses: From black-and-white to colour photographs</i>	7
<i>The new millennium: The 2001 census</i>	9
<i>A linguistic portrait of Canada</i>	9
<i>Official languages spoken at home and at work—</i> <i>Coexistence across contexts</i>	11
<i>Multiple languages and identities within the same individual—</i> <i>A growing trend</i>	13
<i>Understanding changes and building the future</i>	14
<i>A dynamic vision of duality and diversity</i>	16
<i>Gateway to the world</i>	17
<i>Conclusion</i>	18

CHAPTER TWO

Political leadership	21
A. Progress on implementing the recommendations of the 2001-2002 Annual Report	21
B. The federal government's new <i>Action Plan</i> for Official Languages—The next stage	24
<i>Mobilizing government leadership</i>	24
<i>Overview of the plan</i>	25
<i>Evaluation of the plan</i>	27
<i>Implementing the plan—The need for effective</i> <i>intergovernmental cooperation</i>	28
C. Parliamentary committees—Keep that music coming!	30
<i>The Commissioner's presentaions</i>	30
<i>The new Act to Promote Physical Activity and Sport—</i> <i>A better linguistic performance</i>	30
<i>Equal access to legislative instruments in English and French</i>	32
<i>Official languages committees—Well-tuned violins!</i>	32
D. Modernization of human resources management— Towards an exemplary Public Service?	34
Conclusion	36

CHAPTER THREE

Leadership in the federal administration	39
A. The senior Public Service: The example can only come from above ..39	
<i>Clerk of the Privy Council</i>	39
<i>Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages</i> ..40	
<i>Federal councils in the regions</i>	41
<i>Conclusion</i>	42
B. Response to the Commissioner's recommendations:	
Taking a long time to hit the right note	42
Follow-up Studies: Uneven Performance	42
<i>Study of the senior Public Service: Encouraging progress</i>	42
<i>A change in culture is emerging...but much too slowly</i>	44
<i>French on-line: The first action plan</i>	47
<i>The Canadian sports system: Sport Canada's</i> <i>disappointing performance</i>	49
<i>Access to justice in both official languages:</i> <i>Lengthy deliberations</i>	50
<i>The Contraventions Act: End of a saga</i>	52
Investigation Follow-ups: A Few Wrong Notes	53
<i>The Job Bank: A translation system</i> <i>that still doesn't work!</i>	53
<i>The RCMP finally commits to raising the language</i> <i>requirements of constable positions in the Moncton region</i>	55
<i>The Canadian Coast Guard College: No wind in its sails</i>	56
<i>Restructuring of the Shippagan office of</i> <i>the Canadian Food Inspection Agency</i>	58
<i>Economic development for the benefit of Franco-Ontarians</i>	59
Conclusion	61

THE ROLE OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Acting to bring about change: Information on interventions by the Office of the Commissioner	63
---	----

ANALYSIS OF COMPLAINTS	67
------------------------------	----

CHAPTER FOUR

Services to the public	77
Innovative ways of reaching the public	77
<i>A promising concept: Single window networks</i>	78
<i>Internet services of equivalent quality in English and French</i>	79
Communications	80
<i>The Broadcasting Act: More fully reflecting</i> <i>Canada's linguistic duality</i>	80
<i>The new CPAC licence: Better service in French</i>	81
<i>Broadcasting House of Commons debates in both</i> <i>official languages: Still before the courts</i>	83
<i>Bilingual government advertising: Greater self-discipline</i>	84
<i>Rain or shine, in English as in French</i>	86
Training	87
<i>The military adjusts its sights</i>	87
Transportation	87
<i>Air Canada's action plan on official languages: Ready for takeoff?</i> ..	87
<i>Now boarding: Official languages in airports</i>	89
Conclusion	90

CHAPTER FIVE

An intercultural workplace: two languages in synergy	93
The two languages in use: The road ahead	93
<i>Raising awareness: A successful symposium on language of work</i> ..	94
<i>Round table on language of work:</i> <i>Senior public servants take action</i>	95
Commissioner's expectations: From assessment to action	96
<i>Making more room for French at the Command</i> <i>and Staff College in Kingston</i>	97
<i>A recurring problem: Public Works and Government</i> <i>Services Canada must review its administrative practices</i>	98
<i>Canada Economic Development for Quebec Regions</i> <i>enhances the use of English</i>	99
Equitable Participation by Both Linguistic Groups	99
<i>Progress report</i>	99
<i>Anglophone representation in Quebec</i>	100
<i>A less turbulent hiring policy at Nav Canada</i>	100
Conclusion	102

CHAPTER SIX

Promoting Linguistic Duality105

 Supporting the Development of Linguistic Minorities105

Education: A comprehensive development plan is needed105

Nunavut: Education bill on ice107

Better funding for Ontario’s French-language school boards108

Access to health care in one’s own language throughout life109

Save our Sanctuaries!113

 Promoting Linguistic Duality Nationally114

Bilingualism in the National Capital:

What is the province waiting for?115

Immigration: Supporting growth in Francophone communities116

Becoming a Canadian citizen in both official languages!119

Enlightened leadership in New Brunswick120

The City of Moncton, first winner of the Montfort of the Year122

The Official Languages Act: An international model123

 Conclusion124

CONCLUSION127

APPENDICES131

Appendix A – Commissioner’s Recommendations131

Appendix B – Showcase of Success Stories134

INDEX143



Summary

Since the beginning of her mandate, the Commissioner of Official Languages has repeatedly drawn attention to the erosion of public commitment to official languages. Inaction, indifference and lack of leadership were placing historical gains at risk. After several years with few significant accomplishments, the federal government is beginning to turn things around. In the *2002-2003 Annual Report*, the Commissioner points to concrete action, notable progress and the beginning of a change in culture.

One of the most welcome initiatives, and the high point of the year, is without a doubt the *Action Plan for Official Languages*. The investment of funds and the establishment of clear objectives make this plan one of the greatest expressions of leadership on official languages in the past decade. This plan will create new synergy throughout the federal government and Canadian society. Full implementation of this plan, like the implementation of the *Official Languages Act*, nevertheless requires a sustained effort by the federal administration. With a roadmap in hand, administrators will now have to take up the challenge of transforming the objectives into tangible results.



The experience of recent years nevertheless points to the reluctance of some institutions subject to the Act to meet their linguistic obligations. This year was no exception. In spite of all the good will and success stories, it is unfortunate that certain federal institutions prefer to wait for the imposition of strict disciplinary measures. Instead of taking decisive action of their own accord to promote the equality of both official languages, some public servants or leaders remain uncooperative. Some do not recognize obvious shortcomings and others leave their plans on the shelf or do not meet deadlines. Such procrastination is the reason why the Commissioner needs to spend considerable effort year after year to keep official languages on the list of government priorities. There will always be room for improvement in the complex workings of government. Without political and administrative leadership to support them, all plans and strategies to revitalize the Official Languages Program will, sooner or later, run out of steam.

Our official languages represent a fundamental value for Canadian society. Citizens in both majority and minority communities are called on to participate actively in linguistic duality. The action plan and other recent initiatives provide new opportunities to get involved and take more responsibility. While this is a collective undertaking, each and every one of us must contribute to it in our own way. Personal effort often has a broader ripple effect throughout society, and so we encourage those who, through their exemplary actions, work toward strengthening both of our official languages.



chapterone

Duality and diversity

Understanding the Past and Building the Future:
A Photo Album of Our Languages and Cultures

DUALITY AND DIVERSITY

Understanding the Past and Building the Future: A Photo Album of Our Languages and Cultures

The first census of the new millennium provides us with an opportunity to pause and reflect upon the development and future of Canadian society. Over the last century, population censuses have depicted the composition of Canadian society at specific times in our country's history. Just as in a series of family photographs, they have presented us with both traditional and new faces. Some of the pictures maintained a familiar look; others, however, began to have a new and unaccustomed feel. Our society was coming of age. It diversified while remaining solidly attached to its two official languages. Looking back at these changes as we enter a new century allows us to take stock. With our photo album before us, let us consider the future of Canadian society with regard to both duality and diversity.

A century of **censuses**: From **black-and-white** to **colour** photographs



1901 Census



2001 Census

1901

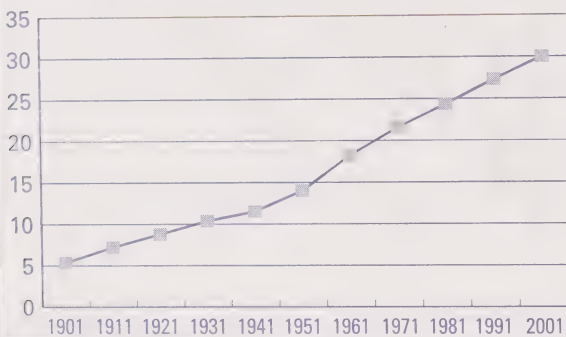
What might our family photograph have looked like in 1901? It would probably have been in black and white. Many of the shades within Canadian society were only beginning to emerge. The most obvious feature of Canada's society at the beginning of the last century was the ethnic origin of its inhabitants.

- Nearly 88% of the 5.37 million Canadians were of British or French origin.
- The mother tongue of the vast majority of Canadians at that time was either English or French.
- Nearly 128,000 people, or 2% of the population, stated that they were Aboriginal.¹

Toward the 1960s

Table 1

**Canadian Population
From 1901 to 2001 (in millions)**



During the first half of the century, another trend became superimposed on Canada's duality: ethnic diversity. The settlement of the Canadian West and the aftermath of two world wars resulted in increased immigration to Canada (see Table 1). Consequently, the Canadian population grew and became more ethnically and culturally diversified. Between 1901 and 1961, the percentage of Canadians who were not of British or French origin grew steadily and eventually reached one quarter of Canada's total population—a trend which continued right up until the end of the century.²

With the make-up of our society becoming more complex, the census had to try to capture the diversity of languages and cultures in Canada. Hence, concepts such as *language spoken at home*, *knowledge of official languages* and *language used at work* were introduced. The censuses taken in the latter half of the century were an ever more accurate reflection of Canada's population. These newer family photographs, now taken in colour, reveal profound transformations within the population.

1 Statistics Canada, 2003, *Aboriginal peoples of Canada: A demographic profile*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIF2001007.

See <http://www12.statcan.ca/english/census01/Products/Analytic/companion/abor/charts/abancestry.cfm>.

2 Since 1996, citizens have been able to state that their ethnic origin is Canadian. The 2001 census revealed that Canadians are from more than 200 ethnic origins. Statistics Canada, 2003, *Canada's Ethnocultural Portrait: The Changing Mosaic*, 2001 Census, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue No. 96F0030XIF2001008, p. 13.

The new millennium: The 2001 census

The results of the 2001 census clearly show that linguistic duality is a fundamental characteristic of our population. Even though the proportion of English and French mother-tongue speakers in the entire population is falling, the absolute number of individuals having English or French as a mother tongue³ continues to increase. Individual bilingualism is on the rise. The population count of official language communities is stabilizing in most regions and new data on the languages spoken at home and at work reveal that, in the country as a whole, French is used by considerably more people than many would have anticipated.

The 2001 census also indicates that Canada is becoming more cosmopolitan and multilingual. A closer coexistence of different languages and a greater number of ties between communities are now distinct features of Canadian diversity. This new reality can only cause us to broaden our vision of linguistic duality by making it more inclusive. Duality and diversity are far from being contradictory. In fact, it is the very dualist tradition at the root of our society which has made us particularly open to diversity. In turn, it is now Canada's diversity that can and should contribute to our linguistic duality.

A linguistic portrait of Canada

In 2001, Canada counted approximately 17.5 million people whose mother tongue was English, 6.8 million people whose mother tongue was French and over 5.3 million Allophones⁴ (see Table 2). The number of Allophones is growing much faster than either Anglophones or Francophones.⁵ Among Allophones, Chinese is the most widely spoken language, with over 872,000 people, or 2.9% of the Canadian population.

Table 2

Mother Tongue of Canadians in 2001



However, English and French remain by far the most commonly spoken languages in Canada. Nine out of ten people use English or French predominantly at home and 98% of Canadians know at least one of our official languages. An increasing number of individuals—17.7%—speak both languages (see Table 3). English-French bilingualism is most common in Quebec with a rate of 40.8%; elsewhere in Canada it stands at 10.3%. Bilingualism has increased in all provinces, with the exception of Manitoba and Saskatchewan, but it is disquieting to note that

3 Mother tongue is defined as the first language learned and still understood.

4 An Allophone is a person whose mother tongue is a language other than French or English.

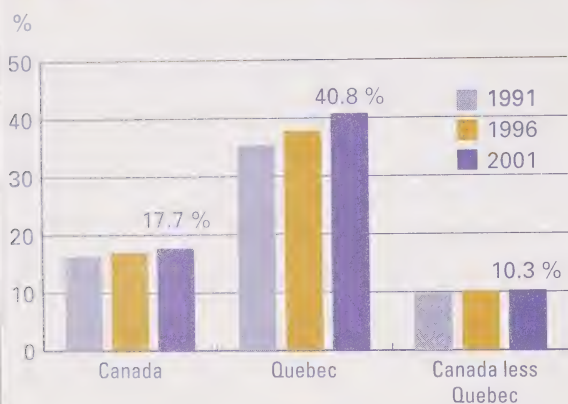
5 This growth rate reached 12.5% between 1996 and 2001.

bilingualism is stagnating among young Anglophones outside Quebec between the ages of 15 and 19 years: 14.7% of them are bilingual, which represents a drop of 1.5% since 1996.

For Quebec, the census confirms an overall 30-year decline in the English mother-tongue population. This trend, which had slowed between 1986 and 1996, was found to have accelerated again in 2001, primarily because of the exodus of Anglophones to other provinces.⁶ In Montreal, immigration, which is having a profound impact on the Anglophone community there, partially compensated for the decline in the number of Anglophones.

Table 3

English-French Bilingualism, 1991 to 2001



The French mother-tongue population remained relatively stable both in Quebec,⁷ where French is the mother tongue of four out of five people, and elsewhere in the country, where Francophones constitute 4.4% of the population⁸. The absolute number of Francophones living in provinces with an Anglophone majority increased.⁹ The French mother-tongue population increased in British Columbia, Alberta, Ontario, Nova Scotia and Prince Edward Island. These gains are primarily attributable to the migration of Francophones from Quebec. However, the number of mother-tongue Francophones fell in Manitoba and Saskatchewan.

6. The number of persons whose mother tongue is English declined by nearly 30,500 to reach 591,400, compared with a decrease of 4,300 from 1991 to 1996. Approximately 8.3% of the Quebec population gave English as their mother tongue in 2001.

7. The Francophone population of Quebec increased by about 60,600 between 1996 and 2001, which represents less than half the increase recorded between 1991 and 1996.

8. Francophones in a minority context represented 4.5% of the population in Anglophone-majority provinces and territories in 1996.

9. In 2001, more than 980,000 Francophones in Canada lived outside Quebec, an increase of 10,000 individuals since 1996.

Official languages spoken at home and at work— Coexistence across contexts

The last census provides more complete sociolinguistic information than previous censuses because it affords a more detailed picture of the complexity and contexts associated with the use of language. Following requests from a number of stakeholders, including the Office of the Commissioner of Official Languages, Statistics Canada added new questions to the census in order to identify all the languages that Canadians use at home and at work.¹⁰

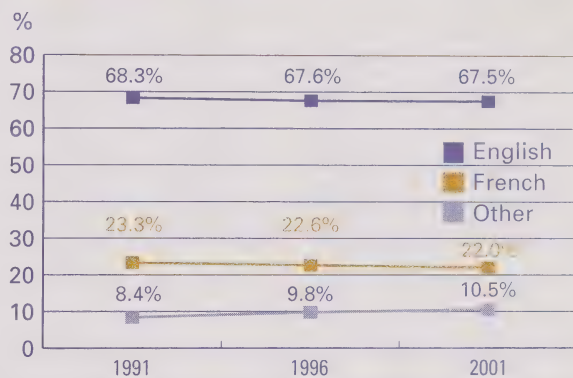
The results highlight certain aspects of language use and confirm what we had already anticipated. Two thirds of Canadians speak English most frequently at home, while nearly one quarter of the population speaks French most often. One in ten individuals speaks a language other than English or French. In Quebec, 83.1% speak French at home. This is a slight increase since 1996.¹¹ Outside that province, French is the language spoken most often at home by 61.6% of the French mother-tongue population.

The data also lead us to make new distinctions and review certain traditional concepts. They reveal, for example, that 40% of Francophones who primarily use English at home

still continue to use French regularly. Hidden beneath what might have appeared to be a linguistic transfer we do, in fact, find a type of additive bilingualism in many cases. The census also shows that nearly 82,000 people in Toronto speak French at home, which is almost 44% more than the number of people whose sole mother tongue is French. Hence, for every two mother-tongue Francophones in Toronto, there is one more person who understands and actually uses French, even though French is not that person's first language. Canada's official language groups are not just made up of people who speak the official language as their mother tongue. A number of people do use several languages but still contribute to the French fact.

Table 4

Language Used Most Frequently at Home from 1991 to 2001 (as a Percentage of the Total Population of Canada)



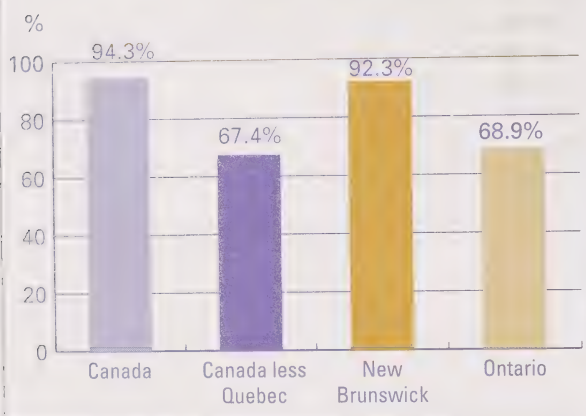
¹⁰ Previous censuses had only included questions about mother tongue and the language spoken most frequently at home.

¹¹ Statistics Canada, 2002, *Profile of languages in Canada: English, French and many others*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIF2001005, p. 31.

New data from Statistics Canada also indicate that 67.4% of Francophones in a minority environment speak French at work (see Table 5).¹² This proportion is highest in New Brunswick (92.3%), followed by Ontario (68.9%). Interestingly, 29% of Francophones who never speak French at home do, in fact, speak it at work. In other words, Francophone communities do not just assert themselves and live in French in the contexts of family and school; the use of their language in their places of work is also very important.

Table 5

Proportion of Francophones Who Used French at Work in 2001



The data on language of work among Anglophones indicate that, outside Quebec, English is clearly favoured. Even though fully 10% of Anglophone workers state that they are bilingual, only 2% of them use French at work.

The statistics on language of work in Quebec have given rise to conflicting interpretations. According to the census data, a smaller proportion of immigrants who arrived in Quebec since 1996 now use French as their primary language of work when compared with those who arrived in the province between 1976 and 1980. Some feel that this indicates an erosion of French, especially since 30% of

Francophones also use English at work.¹³ Others focus on the fact that, in time, immigrants adopt French as their principal language of work. Finally, 99% of Francophone workers in the province speak French at work, as do three quarters of Allophones and two thirds of Anglophones in Quebec.

¹² French is used primarily by 40% of Francophones and regularly by 27%. Statistics Canada, 2003, *Use of English and French at Work*, Ottawa, Minister of Industry, Catalogue no. 96F0030XIE2001011.

¹³ Nearly 8% stated that they used English most often, and 22% indicated that they used English regularly. See <http://www12.statcan.ca/english/census01/products/analytic/companion/low/provs.cfm>.

Multiple languages and identities within the same individual—A growing trend

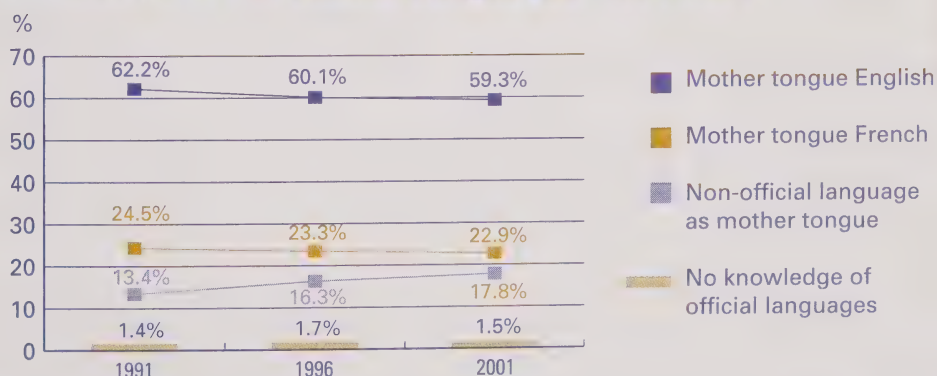
Despite a variety of interpretations of the data from the last census, one trend is clear: an increasing number of citizens speak multiple languages and use them in a diversity of contexts. Those who belong to an official language minority community, for example, may use languages other than their mother tongue at home, at work or elsewhere but this is not tantamount to their abandoning their mother tongue.

The 2001 census clearly shows that a growing proportion of Canadians have a mother tongue other than English or French. As a consequence, we might ask how they participate in Canada's linguistic duality. The vast majority of Canadians—over 98%—can express themselves in one of the official languages (see Table 6). This is a very encouraging indicator as it demonstrates very clearly that our official languages continue to be rallying points for our citizens. Any English or French speaker in Canada—and here we include anyone able to understand and express themselves in these languages regardless of what their mother tongue may be—is an integral and contributing part of our open and dynamic communities.

The identity of Canadians cannot be defined in simple terms. Many have, in fact, a composite identity. For these individuals, it is not a question of being Anglophone OR Francophone OR Allophone. They are all three at once. A Lebanese immigrant who speaks Arabic and French to her children and uses English and French in her professional life belongs to three different linguistic communities. She defies our traditional categories but fully participates in Canada's newly emerging diversity.

Table 6

Mother Tongues and Percentage of Canadians Who Have No Knowledge of the Official Languages, 1991-2001*



*Data referring to the distribution of the Canadian population according to mother tongue reflect the proportion of single responses to this census question, namely those who indicated only one mother tongue.

Contemporary Canadian society no longer corresponds to the image of the two solitudes complemented by a multitude of ethnic groups living in closed communities. It is no longer necessary to be born Anglophone or Francophone in order to belong to the Francophone or Anglophone communities of Canada. Today, being Anglophone or Francophone—or both—is as much a choice as an accident of birth.

As a new millennium begins, our country's demographic portrait shows a broadening of our linguistic duality as it now includes and embraces cultural diversity. High rates of immigration and a declining birth rate are both changing our linguistic landscape and having an impact on the future of our communities. Against the backdrop of the transformations Canada is facing, and in order to build a vibrant and common future, we ought to reflect upon the meeting of languages and cultures in Canada today.

Understanding **changes** and building the **future**

"Today's Canada is only one chapter in the history of a young country. How will the next chapter be written? And will Canadians write it, or forces beyond our control write it, as our country strides into the global economy and a world made ever smaller by the communications revolution? Unless we have a clear understanding of how Canada came to be, of how the society we enjoy today took shape, we might not be in a position to decide what kind of country we want to leave to our grandchildren."

Satya Das, The Best Country—Why Canada Will Lead the Future, Edmonton, Sextant, pp. 21–22.

Censuses, like family photographs, are, in some ways, merely static representations of the population. Taken as a sequence, they begin to describe our evolution, but still do not determine what path the future will take. In light of the trends revealed in the 2001 census and on the basis of the vision Canadians have for their future, it is up to Canadians to decide how they wish to design the road ahead. In all of this, the objective should be to understand the changes that have occurred in the past in order to make informed decisions for a future that is in keeping with our core values.

This new chapter in our history is far from irreconcilable with the diversified family we have become. On the contrary, the collective project yet to be defined should begin with a reflection on who we are and should be based on the Canadian strengths of duality and diversity.

Despite all the changes we have experienced, linguistic duality remains at the heart of the Canadian identity. It is one of the characteristics that best describes us. In addition, official bilingualism continues to be solidly supported by the population. According to an Environics/CRIC poll published in 2002, 82% of Canadians are in favour of bilingualism as a policy.¹⁴ The data reveal that

¹⁴ CRIC, 2002, *Portraits of Canada 2001*, The CRIC Papers, no. 4, p. 32.

Francophones strongly support this policy but also that Allophones are more favourable to it than Anglophones.¹⁵ Within each of the linguistic groups, more than three quarters of the respondents affirmed that official bilingualism forms part of the Canadian identity.

The historical coexistence of two languages and two cultures has made our society more receptive to diversity and more willing to make room for other types of differences. But diversity is neither a matter of course nor is it free of challenges. Aboriginal peoples, for example, have contributed very significantly to Canada's diversity, but it has taken time for their self-government claims to produce tangible results.

Cultural diversity is all around us. Proportionally, Canada is one of the countries with the highest number of immigrants, and its population supports the policy of immigration. Every year, approximately 250,000 people choose to settle in Canada. In 2001, over 18.4% of the Canadian population was foreign-born.¹⁶ The proportion of immigrants in Canada's largest cities is reaching remarkable levels. In Toronto, for example, 44% of the population is foreign-born, compared to only 24% in an international city like New York.¹⁷

Canadians embrace cultural diversity. In a recent survey of 38,000 citizens in 44 countries conducted by the American Pew Institute, Canadian respondents proved to be the only group where a majority (77%) had a positive opinion of immigrants.¹⁸ By comparison, only 49% of Americans shared this opinion. Although Canada is not beyond reproach, it has been able to create a uniquely pluralist society.

“Formed as it was from powerful groups with different linguistic, religious and cultural attributes, Canada, from its earliest days, recognized the need to practise the habits of respect and tolerance and to enshrine them in the law through the language of rights. In order to form a nation, Canadians had to come to terms with difference by learning to respect other cultural and linguistic groups and by expressing a commitment to this respect through the provision of rights.”

*The Right Honourable Beverly McLachlin, Chief Justice of Canada, opening speech of the LaFontaine-Baldwin Symposium 2003.*¹⁹

15 CRIC, 2003, *A Changing People: Being Canadian in a New Century*, The CRIC Papers, no. 9, p. 9. Support of official bilingualism stands at 94% among Francophones, 78% among Anglophones and 85% among Allophones.

16 CRIC, 2003, *A Changing People: Being Canadian in a New Century*, The CRIC Papers, no. 9, pp. 5–6.

17 U.S. Census Bureau, cited in *The Globe & Mail*, June 7, 2003, p. F6.

18 See <http://people-press.org/reports/display.php3?ReportID=165>.

19 See http://www.operation-dialogue.com/lafontaine-baldwin/e/2003_speech_1.html.



A dynamic vision of duality and diversity

Duality and diversity must be part of a dynamic and complementary approach. We experience them on a daily basis, they depend on one another in practice and they are constantly changing. Rather than attempting to “freeze” language or culture, Canadians must acquire the tools and act in concrete terms to ensure that each of these values is given expression by all citizens.

Without restricting the use of other languages, we must take measures to ensure that English and French remain the pillars of our linguistic regime (for

example, by increasing bilingualism, especially among young people). We also need to maintain a demographic balance between official language groups (for example, by ensuring that official language minority communities benefit equitably from the arrival of new immigrants²⁰) and we must encourage new fellow citizens to understand and adhere to the fundamental Canadian value of linguistic duality.²¹

Citizens whose mother tongue is neither English nor French understand the importance of learning new languages. At a time when multilingualism is increasingly valued, Canadians can make the right choice by taking full advantage of duality and diversity in our country today. These two values not only define us as Canadians but they are also our gateway to the world beyond our borders.

²⁰ See chapter 6, p. 116.

²¹ See chapter 6, p. 119.

Gateway to the world

Our official languages are international languages that resonate around the globe.²² They connect us with international organizations such as the Commonwealth and the Francophonie. In addition, the variety of cultural origins of our fellow citizens allow us to feel at home on every continent. Duality and diversity have become as precious as our Canadian passport because they open doors, allowing us to discover and interact with a wider world.

In an era of globalization, knowledge-based economies more than ever require a qualified and multi-skilled labour force. For over a generation, institutional bilingualism and immersion schools have been providing the right conditions for the development of individual bilingualism. The knowledge of our two official languages as well as a third language help Canadians to be language-ready and valued worldwide. The success that Canadian managers are enjoying internationally can probably be explained through our country's legacy of linguistic duality and cultural diversity.²³



"Our citizenship is based on an idea of sharing, of the acceptance and accommodation of difference, and of trying to diminish antagonisms. (...) We are like no other country in this world. We are the envy and dream of others far from our shores. The collective 'we' in Canada embraces everything in our history and we must take responsibility for it."

Her Excellency the Right Honourable Adrienne Clarkson, Governor General of Canada, Speech on the Occasion of a Citizenship Ceremony and the Presentation of the Governor General's Caring Canadian Award, March 23, 2003.

Canada is the only G-8 country to have more than one official language. Its history and its political goals have promoted the coexistence of cultures and identities. Canada has established a name for itself as a model of well-being, prosperity and respect for differences. Because of its history and geography, Canada is used to dealing with superpowers. Often, other countries take notice of Canada as a result of the mediation role it plays on the international stage. This role has been shaped by the experience of managing differences in our own country. Duality and prosperity have led the world to perceive Canada as a free, tolerant and egalitarian society with an ability to welcome diversity.

²² There are reportedly 320 million people in the world whose mother tongue is English and over 70 million people whose mother tongue is French. In addition, it is estimated that 1.7 billion people speak English and over 250 million people speak French.

²³ Karl Moore, a professor in the Faculty of Management at McGill University, noted this characteristic of Canadian managers. See *The Globe & Mail*, August 21, 2002.

Conclusion

Together we have now leafed through a special Canadian photo album. We have glanced somewhat quickly at its older pages but have taken the time to appreciate the more contemporary photographs taken in the 2001 census. The images before us bear testimony to the extent of the transformations Canada has undergone with regard to linguistic duality and cultural diversity. Before we close the album, we cannot help but notice that many pages remain empty, with numerous photographs yet to be inserted. These will soon be taken by our children and grandchildren. While we cannot predict what they will look like, we can work towards ensuring right here and now that our values continue to be developed and that our diverse family continues to grow in as inclusive a manner as possible.

Our future is not predetermined. It is up to Canadians today to choose how to approach the coming years. The linguistic and cultural legacy we leave to future generations is already being formed. We do exercise some control and are capable of making choices as a society instead of letting ourselves be carried by the currents of history. This Canadian village—the word “Canada” comes from an Aboriginal word meaning “village”—is built and maintained through human effort.

Over the last two years, the federal government has reaffirmed its commitment to linguistic duality and taken measures to revitalize the Official Languages Program. Since the political and social environment is subject to rapid change, Canada’s new federal leaders must take up several challenges as they go about the implementation of the *Action Plan for Official Languages*.²⁴ The promotion of linguistic duality must remain a priority. In the near future, the government must also determine the extent to which today’s linguistic tools are sufficient to meet tomorrow’s challenges, especially in light of the social, political and technological transformations we are experiencing today.

Canadian society and the federal government can count on our common strengths, strengths which have become more apparent as we have achieved a better understanding of the evolution of our two official languages and of our cultural diversity. The time is right for serious reflection on how linguistic duality and cultural diversity can mutually be strengthened. To see our way into the world of tomorrow, we must rely on the strengths we have acquired over time and we must build on our willingness to create a society based on inclusion and mutual respect.

²⁴ See <http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=E&Page=ActionPlan>.



chapter two

Political leadership

POLITICAL LEADERSHIP

Shortly after she was appointed in 1999, the Commissioner criticized the government for its lack of leadership regarding linguistic duality and called for it to implement a revitalization plan. The government quickly acknowledged that it had to act and reaffirmed its commitment regarding official languages in two successive Speeches from the Throne.

The *Action Plan for Official Languages*, tabled in March 2003, is the culmination of a series of measures that the government has taken since the beginning of 2001 to reaffirm its commitment to Canadian linguistic duality. The biggest challenges lie ahead because, in order to achieve concrete results, the political leadership must keep up its momentum and focus on implementing the plan.

This chapter presents an analysis of the action plan and an overview of the recommendations issued by the Commissioner in her last annual report. In addition, the Commissioner reviews the leadership of parliamentarians—an essential element in the promotion and protection of linguistic duality. Finally, the initiative to modernize human resources management in the federal government will also have a significant impact on linguistic duality. The Commissioner demonstrates the importance of exercising strong political leadership in order to create an exemplary Public Service with regard to official languages.

A. Progress on **implementing** the recommendations of the *2001-2002 Annual Report*

This section reports on progress made, as of March 31, 2003, in implementing each of the seven recommendations that the Commissioner submitted to the government in her last annual report.

- 1) Draw up the action plan on official languages and allocate the funding required to implement the measures set out therein.

Fully implemented – *The action plan has generally been well received.*²⁵

25 A detailed analysis of the *Action Plan for Official Languages* is presented in section B of this chapter.

- 2) Give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a standing committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the action plan on official languages.

Not implemented – *The Prime Minister has not deemed it necessary to maintain the Ministerial Reference Group on Official Languages, created for the purpose of supporting the development of the action plan. Instead, a smaller group of ministers will oversee implementation of the action plan.*

The Commissioner reiterates her recommendation: *The government must give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a standing committee in order to support the coordination work of the Minister responsible for official languages and to facilitate active monitoring and concerted implementation of the action plan.*

- 3) Clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

Not implemented – *The government has indicated that the accountability and coordination framework provided for in its action plan is intended to strengthen its commitment with respect to section 41 of the Act.²⁶*

The Commissioner reiterates her recommendation: *Although the government's commitment has been strengthened, it is difficult to imagine that the accountability framework will succeed in overcoming the inertia that certain institutions have shown to date with regard to Part VII of the Act. It is essential that the binding character of Part VII be confirmed through a regulation or legislation.*

- 4) Maintain official languages as one of the federal administration's strategic priorities for a further three-year period, and make this a compulsory priority for all deputy ministers who have exhibited delays in implementing the Official Languages Program in their institutions.

Fully implemented – *Official languages have again been integrated into the government's strategic priorities for 2002-2003 and 2003-2004. The Clerk has even made them a mandatory priority for all deputy ministers for 2003-2004.*

- 5) Allocate adequate resources to ensure that the Treasury Board Secretariat can fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.

²⁶ The interpretation of section 41 of the *Official Languages Act* has been the subject of much debate. The provision reads as follows: "The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society." For some, including the Commissioner, section 41 obliges the federal government to take certain measures; whereas for others, it constitutes merely a statement of intentions.

Partially implemented – *The action plan provides for the allocation of certain new resources to the Treasury Board Secretariat, but it is still too early to evaluate whether these amounts will be sufficient to enable it to fully assume its responsibilities.*

- 6) Ensure that legislation and policies adopted as a result of the human resources management modernization exercise help achieve the objectives of the *Official Languages Act*.

Not implemented.

The Commissioner reiterates her recommendation: *The President of the Treasury Board must act upon the commitments made at the New Brunswick Federal Council Symposium on the Language of Work and ensure that the policies and practices adopted within the framework of the initiative to modernize human resources management strengthen the use of our two official languages in the federal Public Service.*²⁷

- 7) Develop support programs to implement the language provisions of the new *Immigration and Refugee Protection Act*.

In the process of being implemented – *The government's action plan has allocated some resources to Citizenship and Immigration Canada, which expects to use them to set up pilot projects to evaluate strategies for recruiting immigrants and integrating them into minority official language communities.*



In short, the federal government has responded to the Commissioner's main recommendation by putting great effort into producing and launching the *Action Plan for Official Languages*.

As of March 31, 2003:

- two recommendations had been fully implemented;
- two recommendations were in the process of being implemented; and
- three recommendations had not yet been implemented.

The Commissioner believes that the implementation of these recommendations will strengthen federal leadership and contribute towards attaining the objectives of the action plan.

²⁷ See p. 34.

B. The federal government's new *Action Plan for Official Languages*—The next stage



In the spring of 2001, the President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs was given the responsibility of developing an action plan to strengthen the Official Languages Program. The long-awaited action plan was released after two years of consultation within the federal administration as well as with provincial and territorial governments and minority official language communities.²⁸

The government has completed the reflection, consultation and planning stage and has begun to act. It must now begin to prepare the next stages—the stages of full implementation of the plan and evaluation of the Official Languages Program.

Mobilizing government leadership

The plan is an orchestral score that brings together various activities and participants. To achieve a harmonious result, each institution will have to interpret its own part and assume its respective role in the ensemble, whether this means keeping the beat or playing first violin. The quality of the performance will suffer tremendously if some of the members of the orchestra play out of tune.

“The development of this plan represents the most significant affirmation of political leadership in the area of official languages in the past decade.”

Dyane Adam, March 12, 2003

²⁸ Government of Canada, *The Next Act: New Momentum for Canada's Linguistic Duality. The Action Plan for Official Languages*, March 2003.
See <http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=E&Page=ActionPlan>.

Steps in Mobilizing Government Leadership

Commitment

2001 and 2002 Speeches from the Throne

Collaboration and reflection

Appointment of a Minister responsible for official languages (April 2001)

Consultation

Planning

Tabling of action plan

(March 2003)

Implementation

(April 2003-2008)

Evaluation

(at the midway point in 2005 and at the end of the implementation period in 2008)

Overview of the plan

The action plan targets **three main axes**:

- education;
- community development; and
- the Public Service.

It provides for an accountability and coordination framework that confirms and clarifies institutional and governmental responsibilities regarding official languages and obliges institutions and the government to take official languages into account in developing their projects.

As a whole, the plan takes into account most of the priorities the Commissioner suggested during consultations.²⁹

²⁹ Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government's Strategic Framework for Official Languages*, 2002.

Priorities Suggested by the Commissioner

Measures Set Out in the Federal Action Plan

Strengthen the system for implementing the Act, for example, by mobilizing political and administrative leadership, transforming the organizational culture of the federal Public Service and setting up an effective system for language of work.

👍 *Leadership* – the accountability framework:

- clearly establishes the roles and responsibilities of federal institutions regarding official languages;
- defines interdepartmental coordination mechanisms;
- reminds all institutions that they must give priority to linguistic duality.

However, the measures set out to ensure accountability seem inadequate.

👉 *Change in culture:* the Public Service axis is the weakest of the plan's three axes. The measures put forward remain superficial, and the resources allocated to them are relatively insignificant.

Guarantee quality services in both official languages for Canadians.

👉 Investments are planned to improve language training for federal public servants and to improve the ability of institutions to provide services in both official languages. However, the amounts allocated are relatively modest considering the scope of the task.

Stimulate community development, in particular through immigration, health services and the economy.

👍 Measures are planned to improve the services offered to minority communities in the areas of early childhood development, health, justice, immigration, and economic and community development. However, the cultural sector is virtually excluded from this plan.

The federal government must ensure that it obtains the necessary cooperation from the provinces and territories in order to implement these measures.

Achieve the objectives set out in section 23 of the Charter (by recruiting, integrating and retaining the target student population).

👍 Resources are planned to improve teaching in minority contexts—English in Quebec and French in the rest of Canada. The government intends to increase the proportion of eligible students enrolled in French-language schools to 80% by 2013.

Promote recognition and use of English and French as a fundamental Canadian value.

👍 Increased amounts will be devoted to second-language education to increase the proportion of young people between the ages of 15 and 19 who have a functional knowledge of their second official language from 24% to 50% by 2013.

👉 Lack of mechanisms to encourage government cooperation and to mobilize stakeholders and key decision-makers regarding this objective of promoting the equality of status and use of the official languages in Canadian society.

Promote Canada's linguistic duality internationally, (for example, by enhancing the presence of French on the Internet.)

👉 No measure to promote linguistic duality internationally is provided. However, the plan provides for several support measures for the language industries aimed at strengthening Canadian skills in this key sector of the knowledge economy. This represents an initial breakthrough in this sector.

Evaluation of the plan

The Commissioner had urged the government to invest the necessary amounts and to adopt an action plan that would motivate federal institutions to respect the *Official Languages Act* and its principles. In particular, she had recommended that clear objectives be defined, cooperation mechanisms be established and targeted measures be provided for in order to obtain **concrete, sustainable, measurable results**.³⁰

The government's action plan **meets many of these expectations**:

- its objectives are clear;
- it provides for targeted measures;
- it was preceded by Canada-wide consultations;
- it clearly specifies the responsibilities of each institution;
- it provides for horizontal coordination mechanisms.

More than \$751 million will be provided over the next five years to implement the plan. This amount will be invested incrementally. However, these are not always new investments. For example, the \$209 million to be spent on minority second language education is being added; however, the \$165 million devoted to school management has been exhausted. In several cases, the new amounts target specific measures, meaning that projects will have to be developed, proposed and approved before these funds are actually invested.

The budgets allocated to the Official Languages Program were substantially reduced over the past 15 years. Although the amounts provided for in the action plan will not bring program investments back to their previous level, they should nonetheless breathe new life into the program, provided that this reinvestment is permanent and that it results in concrete improvements. In this regard, even though the plan augurs well, it is still too soon to determine whether it will bring about concrete, sustainable results.

The plan also has significant **weaknesses** that must be pointed out.

- It could be improved if more emphasis were placed on the development of a bilingual Public Service. The government must, first and foremost, lead by example.
- It should have provided for an appropriate system to capture data, measure performance and ensure accountability, thereby ensuring adequate implementation of the Official Languages Program. Setting out responsibilities within an accountability framework is not enough: both action and inaction must be accounted for and justified.

30 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02_e.htm.

- The federal government should have used the consultations held on its action plan to sensitize the majority communities to the plan's importance and, in general, to the essential role that linguistic duality plays in Canada's future. If the majority communities adhere to these principles, the provincial and territorial governments will be encouraged to participate more actively in the implementation of the Canadian official languages policy.
- The plan is not exhaustive and should not be seen as a cure-all. It does not cover several important areas that should not be neglected, including:
 - arts and culture;
 - the bilingual status of the national capital; and
 - the promotion of our linguistic duality on the international scene.

The action plan gives the orchestra a score to follow, but it is not yet a symphony! As orchestra conductor, the President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs must skillfully coordinate the work of his group to produce a high quality result. He will have to instil in the performers the will to collaborate to produce a work that will captivate the Canadian audience.

Implementing the plan—

The need for effective intergovernmental cooperation



Implementation of the plan will require the efforts of all federal government agencies as well as the **active participation of the provincial and territorial governments**. The Canadian official languages policy transcends the jurisdictions of municipal, regional, territorial or provincial institutions. The challenges it poses demand cooperation and coordination among the various governments.

Over the past 30 years, the federal government has entered into a range of agreements with the provinces and territories to ensure the promotion of official languages in numerous sectors of activity.

More recently, the **Ministerial Conference on Francophone Affairs**, which now has a secretariat, has undertaken to advance important issues that promote genuine equality for our two official languages and enhance the vitality of Francophone minority communities.

However, the concerted action of our governments in this regard clearly remains inadequate, as can be seen by the latest federal–provincial–territorial agreements on early childhood, health and the social union, which, despite the representations made, were completely silent on linguistic issues.

None of these agreements provides for the slightest measure to promote our official languages or the development of our official language communities. This situation is unacceptable.

Despite the consultations required by its accountability and coordination framework, and the framework's requirement to consider official languages objectives in Cabinet decision making, the government's action plan unfortunately does not provide any method of fostering and structuring cooperation with the provincial and territorial governments—which is nonetheless essential to its implementation.



Last fall, the provincial and territorial ministers of the Ministerial Conference on Francophone Affairs established a set of government leadership principles that will serve as a basis for realizing their vision that Francophones be able to live and develop individually and collectively in French throughout Canada.³¹

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

³¹ Provincial-Territorial Ministerial Conference on Francophone Affairs, St. John's, Newfoundland and Labrador, October 3, 2002, "Government Leadership is vital to the Canadian Francophonie." See http://www.scics.gc.ca/cinfo02/860452004_e.html.

C. Parliamentary committees— Keep that **music** coming!

The government was not alone in demonstrating leadership regarding official languages during the last fiscal year. Parliamentarians also worked hard at promoting and protecting linguistic duality in their committee activities, particularly at meetings of the House of Commons and Senate Committees on Official Languages and the Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology.

When it comes to protecting or promoting linguistic rights, prevention is always better than a cure. The Commissioner therefore places a great deal of importance on her monitoring role. She steps in whenever she considers that a bill examined by a parliamentary committee could have linguistic repercussions. Her presentations to parliamentary committees are primarily intended to point out the problems that could be created by the legislation and to suggest amendments to help achieve the objectives of the *Official Languages Act*. Her suggestions are often accepted by parliamentarians, who do not hesitate to set things straight when departments forget to consider the linguistic aspects of proposed legislation.

The Commissioner's presentations

The Commissioner appeared before parliamentary committees 10 times during the last fiscal year (see insert on page 31). With regard to certain issues, it is still too soon to assess the real impact of her actions, since the bills have not yet been passed by Parliament. However, her monitoring role and her actions clearly produced results on two occasions this year.

The new *Act to Promote Physical Activity and Sport*—A better linguistic performance

Issue

The Commissioner insisted that the *Act to Promote Physical Activity and Sport* do more to anchor linguistic duality in the very heart of the Canadian sport system.³²

³² The Commissioner published two studies on this issue: *Official Languages in the Canadian Sports System* (2000), see http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp; and *Follow-Up: Official Languages in the Canadian Sport System* (2003), see http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_2003_e.htm.

Results

Thanks to the leadership shown by parliamentarians, the new Act, which received Royal Assent in March 2003, incorporates important amendments suggested by the Commissioner:

- the preamble expressly mentions the importance of linguistic duality in sport;
- section 6 stipulates that the financial assistance granted to national sport organizations must be allocated in accordance with Parts IV and VII of the *Official Languages Act*.



Presentations to Parliamentary Committees in 2002-2003

The Commissioner appeared before parliamentary committees 10 times this year:

Presentations to the committees on official languages concerning:

- immigration and minority official language communities;
- the *2001-2002 Annual Report*;
- the *2002-2003 Report on Plans and Priorities* and budget appropriations.

In addition to appearing before the committees on official languages and attending their meetings, the Commissioner appeared before the following committees:

- **Standing Committee on Citizenship and Immigration** – to suggest amendments to the citizenship bill;³³
- **Government Operations and Estimates Committee** – to suggest amendments to the bill to modernize human resources management;³⁴
- **Standing Committee on Canadian Heritage** – to discuss linguistic issues regarding the *Broadcasting Act*³⁵ and to suggest amendments to the bill to promote physical activity and sport;
- **Senate Committee on Social Affairs** – to reiterate her recommendations concerning the bill to promote physical activity and sport;
- **Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs** – to suggest amendments to the bill to re-enact legislative instruments that were enacted in one official language.

33 See p. 119.

34 See p. 34.

35 See p. 80.

Equal access to legislative instruments in English and French

Issue

A number of federal legislative instruments were enacted or published in one official language only, in violation of the bilingualism requirements guaranteed in section 133 of the *Constitution Act, 1867*.³⁶ In March 2002, Bill S-41 was tabled in the Senate to dissipate any doubt about the constitutional validity of these texts and to enable the Governor in Council to re-enact them in both official languages.

Action

When she appeared before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, the Commissioner welcomed the bill, which aims to ensure that Anglophones and Francophones have equal access to legislative instruments. However, she expressed concern regarding the absence of a reasonable period in which to re-enact the legislative instruments and the absence of an accountability framework.

Results

The committee adopted amendments that take into account the Commissioner's proposals. The government will have a period of six years to enact a new version that will replace the non-complying regulatory texts.³⁷

Official languages committees—Well-tuned violins!

The **Standing Joint Committee on Official Languages** was split in two in the fall of 2002 and replaced by a House of Commons committee and a Senate committee. The last months of the joint committee were nonetheless productive, and several issues were dealt with:

- **expectations regarding the *Action Plan for Official Languages*:** consultations with minority Francophone and Anglophone communities;
- **Part VII of the Act:** tabling of an in-depth study on the legal scope of these provisions;

³⁶ These legislative instruments were enacted before section 7 of the *Official Languages Act* of 1988 came into force. It has been clear since 1988 that legislative instruments must be enacted in both official languages and, if printed and published, they must be printed and published in both official languages.

³⁷ In addition, the Minister of Justice must, within five years after the Act comes into force (June 13, 2003), make a full review of the implementation of the Act and submit a report on the review to the two Houses of Parliament.

- **official languages and air transportation:** examination of Air Canada's official languages action plan. This plan meets some of the recommendations contained in the committee report of February 2002, in which 16 recommendations were made to the Transport Minister, the President of Treasury Board and the President of Air Canada. The Committee held a working session with representatives of Treasury Board and Transport Canada in July 2002;
- ***la Soirée du hockey in French:*** the committee's quick intervention enabled the parties to reach a compromise under which the Canadiens Hockey Club and the Réseau des Sports authorized the Société Radio-Canada to continue to carry the weekly broadcast of *la Soirée du hockey* Canada-wide.

The **House of Commons Standing Committee on Official Languages** essentially continued the work begun by the joint committee with respect to several issues, including:

- Part VII of the Act;
- renewal of CPAC's licence;³⁸
- unilingual parking tickets issued by the RCMP;³⁹
- the *Broadcasting Act*;
- services offered by large airports and at border crossings;
- effects of immigration on the demolingistic balance.

The **Standing Senate Committee on Official Languages** also examined a number of issues, including the following:

- Part VII of the Act;
- the Official Languages Act of the Northwest Territories;
- the *Action Plan for Official Languages*.

These two committees will have a crucial role to play in years to come, and the Commissioner is counting on their leadership. With the Commissioner's support, parliamentarians will have to closely monitor the pace and efficiency of the implementation of the *Action Plan for Official Languages* and continue to carefully assess the application of the various aspects of the Official Languages Program.

³⁸ See p. 81.

³⁹ See p. 52.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

D. Modernization of human resources management—Towards an exemplary Public Service?

Issue

The government undertook to modernize the management of its human resources in April 2001. Since then, the Commissioner has taken numerous measures to encourage the government to fully integrate official languages into its reform. The President of Treasury Board, who is directing the restructuring, indicated that she was in favour of the Commissioner's suggestions, but few concrete improvements have been made to date.

Within the scope of its *Action Plan for Official Languages*, the government undertook to create an exemplary Public Service as far as official languages are concerned. Its modernization exercise represents a golden opportunity to solidify this commitment and to strengthen Public Service linguistic skills. Since the proposed legislation does not set out any measure for strengthening the linguistic skills of the federal Public Service, the government will have to honour its commitment in this respect when it reviews the policies and regulations pertaining to human resources management.

Action

2001 – The Commissioner submitted a series of proposals to the Treasury Board Secretariat,⁴⁰ among them to:

- consider knowledge of English and French as a basic skill and treat it as such in job classification;
- make increased use of imperative staffing;
- integrate language training into the training and development plans of public servants.

⁴⁰ *Towards a Modern and Bilingual Public Service* (2001).

See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/op_ap/rights_droits/modern/modern_e.htm.

2002 – The Commissioner’s annual report recommended that the government ensure that the legislation and policies adopted regarding modernization “help achieve the objectives of the *Official Languages Act*.”

February 2003 – Bill C-25 on Public Service modernization was tabled. It does not significantly change the linguistic aspects of human resources management. However, the following components of the bill will have an impact on linguistic issues:

- increased delegation to deputy heads with regard to staffing;
- new definition of the merit principle;
- creation of an independent tribunal to examine employees’ complaints concerning internal appointments;
- creation of the Canada School of Public Service to provide all professional training (up to now provided by the Canadian Centre for Management Development and the Public Service Commission).

March 2003 – The Commissioner appeared before the Standing Committee on Government Operations and Estimates to propose certain amendments to Bill C-25. She asked the government to:

- add the notion of linguistic duality to the preamble of the *Public Service Employment Act* (which establishes the values of the Public Service);
- specify, in the language provisions regarding the Public Service Staffing Tribunal, that “the members of the tribunal are capable, as a group, of hearing complaints in either official language.”

The Commissioner also recommended that the government rethink language training in order to integrate it more fully as part of its professional development initiatives. To do so, she proposed two options:

- create an Official Languages Institute bringing together language training, translation and terminology; or
- entrust language training to the new Canada School of Public Service (to demonstrate that second-language learning is part and parcel of developing the skills that employees must have to properly carry out their duties).

The Commissioner favours the second proposal.

She also recommended:

- that access to language training be facilitated and that non-imperative staffing be progressively eliminated (an exclusion approval order enables unilingual candidates to be appointed to bilingual positions)
 - as of April 2004 for executive positions;
 - as of April 2006 for other positions, while easing the rules to facilitate access to language training;
- that a subsequent implementation schedule for external hiring be set out.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
 - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
 - by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
 - by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
 - by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
 - by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Conclusion

The government is on the right path, but major changes take time. Most of the changes proposed have been carefully planned, and just as much—if not more—attention and follow-up will be required to implement them. For the momentum initiated by the authors of the action plan to continue, federal government leadership must be strengthened in order to obtain concrete, sustainable results. Like the Commissioner, parliamentarians have an important role to play in that they must demonstrate diligence at all times and carefully monitor the implementation of the action plan.



chapter three



Leadership in the federal administration

LEADERSHIP IN THE FEDERAL ADMINISTRATION

This chapter on leadership in the federal administration is divided into two parts. The first describes the action taken by some members of the senior Public Service to promote official languages. The second examines how some institutions have implemented the recommendations made by the Commissioner in various studies and investigations.

A. The **senior** Public Service: The **example** can only **come from above**

Leadership from senior managers is crucial to ensuring that linguistic duality is one of the fundamental values of federal institutions. This section deals with the leadership provided during the past fiscal year by the Clerk of the Privy Council, senior managers and regional federal councils.

Clerk of the Privy Council

The Clerk of the Privy Council has taken concrete measures over the past fiscal year to raise the visibility of official languages in the federal government:

- He again included official languages in the government's administrative priorities for 2002-2003.



Meetings with senior management

The Commissioner met with the management committees of seven federal institutions over the past year. These meetings were part of an initiative begun in 2001 to raise awareness among Public Service executives of the importance of making linguistic duality a fundamental value of their organization. The senior managers used the opportunity to express their dissatisfaction with existing language training programs. Two criticisms were often expressed:

- the training is based too much on passing a standardized test; and
- language training programs are not adapted to employees whose mother tongue is neither English nor French.

The federal government needs to take these concerns into account when introducing the measures set out in its action plan to improve language training in the Public Service.

- He also ensured that, in 70% of cases, official languages are part of the performance objectives of deputy ministers, which represents a 45% increase over the previous year. Official languages will be part of the performance objectives of all deputy ministers in 2003-2004. Deputy ministers will be required to ensure that official languages are at the centre of their institution's mission.



OCOL Leon Leadership Award

The 2002-2003 Leon Leadership Award was presented to John Ryan, President of Farm Credit Canada, which has its head office in Regina. Congratulations!⁴¹ In 2002, the Commissioner introduced the OCOL Leon Leadership Award to honour the head of a federal institution who has distinguished himself or herself through leadership in promoting linguistic duality and implementing the Official Languages Program in his or her institution.



The Commissioner expects the Clerk to report publicly on the results of each department.

- The Clerk also added a new component to the Head of the Public Service Awards that he presents annually to Public Service employees or teams that have excelled in various fields. Beginning in 2003, the Clerk will honour one individual or a team that has made an outstanding contribution to improving the status of official languages in the federal government.



Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages







This year, Committee members devoted most of their efforts to supporting the work of the Ministerial Reference Group on Official Languages as it developed the *Action Plan for Official Languages*. Thanks to the skilful coordination of the Deputy Minister of Intergovernmental Affairs, the deputy ministers played a crucial role in developing this plan and they deserve our sincere congratulations.

They must continue to be involved to ensure the plan's implementation at the highest level. This is especially important since the future of the ministerial committee remains uncertain. It therefore falls to the deputy ministers to reinforce their efforts over the coming year to ensure the smooth implementation of the various aspects of the plan and to facilitate interdepartmental collaboration. This committee must also play a key role in defining the performance criteria for evaluating results.

⁴¹ See p. 134.

Federal councils in the regions

A number of federal councils launched interesting initiatives during the past year:

-  The New Brunswick federal council organized a national symposium on language of work in the Public Service. This important conference took place in Dieppe in November 2002. An action plan was developed following the conference.⁴²
-  The Manitoba federal council created an interdepartmental network bringing together the official languages coordinators of various federal institutions in Manitoba. The network's members held an inaugural meeting in February 2003 to discuss the elements of a future action plan to coordinate their efforts.
-  The Pacific federal council is developing a regional action plan to assist federal offices designated bilingual in British Columbia to meet their linguistic obligations more effectively.
-  The Quebec federal council launched several activities to increase the number of Anglophone employees in the federal Public Service in Quebec. Of particular note, its middle managers' network commissioned a study by the Missisquoi Institute to more clearly understand certain issues.⁴³
-  The Ontario federal council created an official languages subcommittee, which held its first meeting in the spring of 2003 to develop its action plan.
-  The Newfoundland and Labrador federal council created a multifaceted official languages pilot project that includes promoting oral communication in French, creating a resource centre for learning in French, and increasing the awareness of the Francophone community in Newfoundland and Labrador regarding the federal programs and services available in the province.

The new Regional Partnerships Fund, announced in the *Action Plan for Official Languages*, should enable federal councils to intensify their efforts. They can use this resource to sponsor regional projects to improve services to the public, ensure equitable participation of both linguistic groups or make progress on language of work in bilingual regions.

⁴² See p. 94.

⁴³ See p. 100.

Conclusion

It will be especially important for senior managers and executives of federal institutions to show leadership to ensure the *Action Plan for Official Languages* is implemented effectively. All must ensure that their instruments are well-tuned and their institutions are ready to play the part that the government has assigned to them.

B. Response to the Commissioner's **recommendations**: Taking a **long time to hit** the right note

The recommendations made by the Commissioner following her investigations or studies are one of the main tools available to her to change the way the *Official Languages Act* is applied in the federal administration. The Commissioner has adopted a new approach when making recommendations: she engages the managers of departments or agencies to participate in finding the most appropriate solutions to address shortcomings.

The Commissioner places particular importance on ensuring that her recommendations are implemented. This helps her measure the progress achieved. To illustrate the current situation, we have grouped together the results of several follow-up studies and investigations conducted during the year.

Follow-up Studies: Uneven Performance

Study of the senior Public Service: Encouraging progress

Issue

In a study released in 2002,⁴⁴ the Commissioner made several recommendations to ensure that linguistic duality is a more integral part of and is reflected more fully in the senior Public Service. Her recommendations were directed at the Public Service Commission (PSC), the Treasury Board Secretariat (TBS), the Privy Council Office (PCO) and the Canadian Centre for Management Development (CCMD).

Follow-up

The appropriate authorities have implemented or begun to implement most of the proposed measures. However, two important recommendations have not been implemented.

⁴⁴ Office of the Commissioner of Official Languages, *A Senior Public Service that Reflects Canada's Linguistic Duality*. See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.



Recommendations

Implementation

Require that all assistant deputy minister and equivalent positions have the CBC profile in the second official language. *(TBS and PSC)*

Fully implemented

Ensure that imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service, that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception and that candidates be given language training upon assuming their responsibilities. *(TBS and PSC)*

Not implemented

The Commissioner reiterates her recommendation.

Maintain an adequate pool of Anglophone and Francophone candidates at the EX-3 level. *(TBS and PSC)*

Fully implemented

Modify the presentations made to new associate deputy ministers and deputy ministers to add a new section outlining the legal framework and the fundamental values of Canada's linguistic duality. *(PCO and CCMD)*

In the process of being implemented.

The CCMD organized an orientation session for associate deputy ministers that addressed the official languages issue. It is preparing similar sessions for deputy ministers.

Develop a presentation for agency heads on the application of the *Official Languages Act* and inform new agency heads of the requirements of the Act when they are appointed. *(PCO and TBS)*

Fully implemented

Require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system. *(PCO)*

Not implemented

The Commissioner reiterates her recommendation.

Incorporate official languages in the government's strategic priorities and in deputy minister and associate deputy minister key commitments and performance objectives for an additional three-year period. *(PCO)*

Fully implemented

Put in place assessment and follow-up mechanisms in order to evaluate the extent to which the objective of integrating official languages into federal institutions is being achieved and take corrective measures as required. *(PCO)*

Fully implemented

Expectations

The PCO, TBS and PSC must continue to work toward speedy implementation of all the Commissioner's recommendations. The government's action plan is clear: promoting the use of both of our official languages in the Public Service is a priority. The bilingualism of the Public Service's executives is a key element in achieving this objective.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- Require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- Imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.
-

A change in culture is emerging...but much too slowly

Issue

In 2001, the Commissioner released a summary report of the follow-up studies done by her investigators over the previous five years in offices designated bilingual for the purpose of language of service.⁴⁵ The report found that the bilingual capacity of these offices had diminished by about 10% since 1994. The report's 22 recommendations, which were directed mainly at Treasury Board Secretariat, all focused on the same objective: motivate federal institutions to make delivery of quality bilingual services a central element of their organizational culture.

⁴⁵ Office of the Commissioner of Official Languages, *National Report on Service to the Public in English and French: Time for a Change in Culture*, 2001.

See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/report_bilan/report_bilan_2001_e.htm.

Results

2001 Study	2002 Follow-up ⁴⁶	2003 Follow-up
22 recommendations	4 implemented	10 implemented
	13 in the process of being completed	11 in the process of being completed
	5 ignored	1 ignored

The 2003 follow-up shows the following:

- **Full implementation of six additional recommendations, in particular:**
 - the review and redesign of the official languages initiation course given by TBS in collaboration with the PSC;
 - the development of an evaluation tool to help managers define the language requirements of positions and to determine the number of bilingual positions required to provide appropriate service in English and French;
 - the allocation of sufficient resources to eliminate waiting lists for statutory language training (the federal *Action Plan for Official Languages* invests \$38.6 million in this area).
- **Eleven recommendations are in the process of being completed, in particular:**
 - in collaboration with the CCMD, TBS has developed a training program for managers on mutual respect among employees in bilingual workplaces. This initiative should lead to the development of a more detailed program to make managers aware of the importance of making linguistic duality a fundamental value in their organization;
 - TBS has begun a review of its policies on language of communication and language of work to update and simplify them. It plans to review all of its policies on managing the Official Languages Program;
 - there has been a significant increase in the bilingualism rate among executives (EX): as of March 31, 2003, 5.3% of them had not achieved the CBC level, compared with 31% two years ago.

⁴⁶ 2001-2002 Annual Report, pp. 51-52.

See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02-toc_tdm_e.htm.

Expectations

Progress has been made over the past year but TBS still has not amended its policy on the language designation of positions to increase the bilingual workforce in offices designated bilingual.

- Imperative staffing must be used as often as possible to fill a position in which one of the requirements is to communicate with the public or employees in both official languages.
 - TBS has not always met the deadlines set by the Commissioner. It must significantly accelerate the review of its policies and ensure better collaboration with the other organizations involved, such as the Department of Canadian Heritage, the Public Service Commission and the Canadian Centre for Management Development.
-



The Treasury Board **Secretariat** sticks to its ultimatum to **unilingual executives**

The President of Treasury Board showed leadership and set an example by applying the Policy on the Language Requirements for Members of the Executive Group. This policy requires executives in bilingual positions in designated bilingual regions and all assistant deputy ministers, to be able to carry out their duties in both official languages.

The Minister did not waver and did not extend the policy's deadline of March 31, 2003 for managers to meet the CBC linguistic standard. She reported that almost 95% of the executives required to master the other official language by March 31, 2003 had done so. She took the necessary steps so that the some 120 incumbents of bilingual executive positions who had not acquired the necessary language skills no longer exercised the same duties.

Her actions send a clear message: bilingualism is a non-negotiable reality for executives of the federal Public Service.

French on-line: The first action plan

Issue

In her last annual report, the Commissioner deplored the government's slow implementation of the recommendations that she made in 1999 to increase the use of French on the Internet.⁴⁷

Results

In 2002, on behalf of the government, the Department of Canadian Heritage adopted an action plan describing the measures that various departments planned to take to implement the recommendations in the Commissioner's study.

Thanks to the collaboration of several departments in this area and their commitment to implementing the Commissioner's recommendations, a number of initiatives have been taken:

- **Symposium on the language industry** – organized in May 2002 by Industry Canada, this symposium helped to identify the needs of this sector and to increase cooperation among the key players;
- **Roadmap for the language industry** – stakeholders in the language industry, supported by Industry Canada and the National Research Council of Canada, completed an interim report in February 2003 on developing a technological roadmap for the language industry in Canada with the goal of:
 - identifying the industry stakeholders and developing their profiles;
 - determining up-and-coming sectors;
 - taking stock of the research done in Canada in these fields;
 - suggesting measures to enable Canada to regain its place as a world leader.

To come – A number of measures proposed in the interim report should be implemented by December 2003:

- activities fostering networking;
- workforce training;
- support for marketing, research and funding;
- examination of the government's role.

⁴⁷ Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government of Canada and French on the Internet* (1999) and *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy* (2002). See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

By 2005, the roadmap should be completed and made public.

- **Centre of excellence for the development of technolinguistic tools** – The National Research Council of Canada has taken on development of this research centre in Gatineau, Quebec, as mentioned in the *Action Plan for Official Languages*. An acting director has been appointed and discussions are under way with partners to clarify the terms and conditions of implementation.
- **Language quality on federal government Internet sites** – The Treasury Board Secretariat has conducted a preliminary audit of the quality of language on the Internet sites of a few federal institutions.

This audit will be extended to all Web sites of federal institutions subject to the *Official Languages Act*. TBS will also develop a self-evaluation tool to assist institutions in improving the quality of the language on their Internet sites.

- **“Word Wizards”**⁴⁸ – Canadian Heritage launched this on-line language toolkit in the spring of 2003. This toolkit responds to the Commissioner’s recommendation regarding the need to increase the quality and quantity of French content on the Internet. This new Internet site provides quick access to numerous language tools which make writing and editing easier in either official language.

Expectations

The cooperation of several departments and their regular action plans show that real progress is possible in this area. The Commissioner will continue to closely monitor the implementation of this action plan.

⁴⁸ See <http://wordwizards.gc.ca>.

The Canadian sports system: Sport Canada's disappointing performance

Issue

In a report released in 2000,⁴⁹ the Commissioner reported that French does not enjoy the same status as English in the world of Canadian sport. Fifteen recommendations were made to Sport Canada so that our sports system would offer equal opportunities to athletes from either official language group.

Follow-up

The follow-up conducted during the past fiscal year included numerous consultations with Sport Canada, national sport organizations (NSOs), multi-sport organizations funded by Sport Canada, and high calibre coaches and athletes. The result is disappointing.

- Sport Canada has fully implemented only three of the fifteen recommendations, and nine others have been partially implemented. Three recommendations have been ignored.
- The participation of Francophone athletes continues to decline: they account for only 17.3% of all carded athletes, or 0.7% fewer than in 2000.

The Commissioner therefore made a new recommendation to Sport Canada, asking it to conduct an independent study by June 30, 2004, to identify and eliminate barriers to the participation of Francophone athletes in certain sports.

Expectations

Despite Sport Canada's positive response to the Commissioner's recommendations in 2000, the organization's performance has not lived up to expectations.

Sport Canada must intensify its efforts to implement all of the measures recommended in 2000 and ensure that athletes and coaches can access services in the official language of their choice.

In response to the Commissioner's follow-up study, the Secretary of State for Amateur Sport tabled an action plan in the spring of 2003. This plan commits Sport Canada to implementing the recommendations even before the deadlines set by the Commissioner. The Commissioner will report on the situation in her next annual report.

This will be an opportunity for Sport Canada to turn in a medal-winning performance!

49 Office of the Commissioner of Official Languages, *Official Languages in the Canadian Sport System* (2000). See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp.

Access to justice in both official languages: Lengthy deliberations

Issue

In a study released in 1995, the Office of the Commissioner recommended that the Department of Justice take measures to improve access to justice in both official languages throughout the country. Since the release of that study, progress proceeded at a snail's pace before finally taking off this year.

- **1995** – Study and recommendations by the Office of the Commissioner.
- **June 2002** – The Standing Joint Committee on Official Languages recommends to the Department of Justice to work with its provincial and territorial counterparts to examine delivery models for judicial services that might better respond to the needs of official language communities.⁵⁰

Results

- **July 2002** – Seven years after the study by the Office of the Commissioner, the Department of Justice releases the report⁵¹ of an independent firm on the situation in each province and territory with respect to criminal law, bankruptcy and divorce.

Findings: high level of dissatisfaction⁵²

The report confirmed the findings of the study by the Office of the Commissioner and determined that all accused persons in official language minority communities still frequently encounter problems accessing the judicial system in their own language. The main shortcomings are as follows:

- poorly developed judicial systems, especially in the three territories, because of the lack of a bilingual resident judge and a shortage of bilingual prosecutors, among other reasons;
- a shortage of bilingual judges, attorneys and court personnel in several provinces;
- problems accessing legal materials in French;
- no policy of active offer of services.

The report commissioned by the Department of Justice proposes many solutions. They were put forward by members of the judicial community and reflect the specific needs of each minority community.

⁵⁰ Interim Report of the Standing Joint Committee on Official Languages, *The Justice System and Official Language Minority Communities*, June 2002;

<http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/LANGRP12-e.htm>.

See also the Third Report of the Standing Senate Committee on Official Languages, May 28, 2003, <http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-e/offi-e/rep-e/rep03may03-e.htm>.

⁵¹ Department of Justice, *Environment Scan: Access to Justice in Both Official Languages*, Report submitted by PGF Consultants, July 2002; <http://canada.justice.gc.ca/en/ps/franc/enviro/toc.html>.

⁵² In particular, the authors found that overall dissatisfaction with the operation of the judicial system in French was 50% in the criminal law field, 58% in the bankruptcy field and 45% in the divorce field (p. 34, *Environmental Scan*).

Collaboration + consultation + adequate funds = concrete results

- **August 2002** – The Department of Justice creates a federal-provincial-territorial working group to examine possible solutions. While most provincial and territorial governments are part of this working group,⁵³ the Department should encourage those not involved to join.
- **March 2003** – In its *Action Plan for Official Languages*, the federal government allocates \$18.5 million over five years to facilitate access to justice in both official languages. The Department of Justice also announces the creation of a consultation mechanism involving communities, jurists and accused persons to implement solutions specific to the particular situation in each region.

Expectations

Now that all of the pieces have finally come together, the federal government should continue to show leadership and ensure that the action undertaken enables citizens to have easier access to the justice system. It is crucial that the next year be one of action. The Commissioner reiterates her commitment to support all major stakeholders who will implement measures or projects that facilitate the delivery of judicial services in either minority official language.

⁵³ When it was established, the federal-provincial-territorial group included representatives from Justice Canada, Alberta, British Columbia, Manitoba, Ontario, New Brunswick and the Yukon. Representatives from Nunavut and Saskatchewan have since joined.

The Contraventions Act: End of a saga

The year 2003 marks the end of the long saga of the *Contraventions Act*.

Issue

- **1996** – The federal government amends the *Contraventions Act* to give provinces and territories the responsibility of administering legal action for federal contraventions.

Action

- **1997** – The Commissioner investigates a complaint filed by the Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) and recommends to the Department of Justice that linguistic guarantees be included in the agreements negotiated with the provinces and municipalities.
- **1998** – Recourse to the Federal Court to force the Department of Justice to act on the recommendations.
- **2001** – The Federal Court rules that the agreement between the Department of Justice and the Government of Ontario does not adequately protect the language rights of the Canadian public⁵⁴ and orders the Department of Justice to review the agreement and the regulations governing the application of certain provincial acts.⁵⁵ The government accepts the ruling.

Results

- **2003** – Five years after the findings of the Commissioner's investigation, important progress has been made in several areas:
 - 1) **An agreement is signed between the Department of Justice and the Government of Ontario stating that:**
 - the accused may henceforth receive a trial in French throughout Ontario and receive service in French from court personnel in 27 judicial service regions;⁵⁶
 - court personnel must henceforth provide active offer of their services in French, an obligation that does not currently exist in provincial legislation governing French language services.

⁵⁴ The ruling reaffirms two rights, specifically, the right of the public to receive services from court personnel in the official language of its choice (as set out in sections 21 to 34 of the *Official Languages Act*) and the right of the accused to a trial in the official language of his or her choice (as set out in sections 530 and 530.1 of the *Criminal Code*).

⁵⁵ For a detailed analysis of the ruling, see "Language Rights 1999-2000," pp. 86-88, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=English#4.

⁵⁶ Under the provincial French Language Services Act, only 20 regions are required to offer judicial services in French; implementation of the Federal Court decision therefore extended this requirement to seven additional regions.

- 2) A draft regulation is published that respects the Federal Court decision. Nevertheless, the Commissioner and the AJEFO expressed concerns to the Minister of Justice about the lack of a provision that would require justices of the peace and Provincial Court justices to inform offenders of their language rights, as set out in the *Criminal Code*. Representations by the Commissioner and the AJEFO on the importance of active offer in exercising language rights were well received by the Department of Justice, and this point is now reflected in the draft regulation.
- 3) The *Action Plan for Official Languages* provides an investment of \$24 million over five years to ensure compliance with legal obligations arising from the Federal Court decision.

Expectations

The Department of Justice must now continue discussions with the provinces with which it has entered into similar agreements.⁵⁷ In addition, it is important that the Department continue to consult with associations of French jurists as part of its future consultations with the provinces. Similar consultations with the AJEFO, as part of the discussions with the Government of Ontario, proved productive.

Investigation Follow-ups: A Few Wrong Notes

The Job Bank: A translation system that still doesn't work!

Issue

Every day, many English- and French-speaking citizens consult the Job Bank site⁵⁸ seeking employment. However, there is no guarantee that they can get understandable information in the language of their choice.

⁵⁷ The Department of Justice has entered into these agreements with Manitoba, New Brunswick, Quebec, Nova Scotia and Prince Edward Island.

⁵⁸ See http://www.jobbank.gc.ca/Prov_en.asp.

Here are a few recent examples of machine translations found on the site:

Original French text of the job offer

Votre première responsabilité est la gestion de votre caisse. Vous aurez à manipuler des sommes importantes d'argent et à vous assurer de fermer et de balancer votre caisse. En second lieu, vous aurez à informer la clientèle sur les divers services que l'entreprise met à leur disposition.

English translation

Your first responsibility is the management of your box. You'll have to treat (manipulate) large sums of money (silver) to assure (insure) you to close and rock your box. Secondly, you'll have to inform the clientele about the various services which the company puts in their arrangement.

Original English text of the job offer

MAID BRIGADE is interested in mature and responsible individuals to work within teams, performing light house cleaning in the Calgary area. Valid driver's license preferred. Transportation provided. Training and equipment provided. Hours approximately: 8:30 to 4:30 (no weekends). Call our office.

French translation

L'équipe de demoiselle est intéressées par des individus murs et responsables pour travailler dans des équipes, exécutant la maison légère se nettoyant dans le secteur de Calgary. Permis de conduire valable preferred. Transport provided. Formation et équipement provided. Heures approximativement 8 :30-4 :30 (aucuns week-ends) Appellent notre bureau.

In her last annual report, the Commissioner deplored the fact that the federal government needed seven years to develop a new computer system to translate job offers from the private sector posted in Human Resources Development Canada (HRDC) offices. One year later, has the new machine translation system improved the quality of poor English and French translations?

Follow-up

As of March 31, 2003, the translation system was still not reliable. HRDC employees do not have the necessary resources to revise the growing number of job offers (between 15% and 45% of the job offers posted are revised, depending on the volume).

HRDC has introduced a number of measures that should result in timely improvements:

- The number of full-time student-revisers will increase from 4 to 12 during the summer of 2003: they should revise between 25% and 50% of the texts sent by employers;
- The Job Bank's interface will be modified: the text space provided to employers will be cut in half, thereby shortening the texts to be revised and reducing the chances of error;
- The system will be equipped with revision tools for employers to use.

Expectations

Given that HRDC was alerted to the translation problems eight years ago, it must focus on resolving this problem once and for all. The current situation is unacceptable. If the Department is unable to count on a reliable translation system, then it must hire sufficient resources to revise all of the texts posted and to ensure equal access to quality services in both official languages.

The RCMP finally commits to raising the language requirements of constable positions in the Moncton region

As part of their daily work, RCMP constables are in constant contact with the public.

Issue

1999 – The RCMP lowered the level of bilingualism required for several front-line constable positions in New Brunswick. In her investigation report, the Commissioner indicated to the RCMP that the incumbents of these positions had to perform a number of tasks requiring a high level of bilingualism and that it should therefore review the linguistic designation of these positions.

Follow-up

2000 – An **initial** follow-up revealed that the RCMP had not acted on this recommendation.

2002-2003 – A **second** follow-up was carried out to verify whether the situation had been corrected in the Codiac district (which includes Moncton, Dieppe and Riverview).

The follow-up study found:

- The RCMP had not raised the language requirements of any front-line constable positions. It was of the opinion that the extensive pool of constables available to it in the Codiac district provided the necessary flexibility to assign its bilingual constables wherever there was a need.

The Commissioner made new recommendations to ensure, in particular, that by September 2003 the linguistic levels of constable positions in New Brunswick are established objectively based on the real needs of the population to be served. The RCMP committed to implementing the recommendations and making the necessary changes to the requirements of constable positions.

Expectations

The Commissioner is very pleased with this about-face. She is disappointed, however, that so much time and energy were required to achieve this outcome.

The RCMP must now follow through on its commitment to re-evaluate the language requirements of its constable positions by September 2003 to ensure that the linguistic designations are based on objective criteria, as required by section 91 of the *Official Languages Act*.

The Canadian Coast Guard College: No wind in its sails

Issue

In her last two annual reports, the Commissioner reported on numerous linguistic problems that have emerged at the Canadian Coast Guard College in Sydney, Nova Scotia, since 1995, when responsibility for the College was turned over to Fisheries and Oceans Canada.

The College is a national training centre and, as such, must provide all employees and officer cadets with an environment conducive to the use of both of our official languages.

In July 2001, the Commissioner made numerous recommendations to ensure respect for the language rights of the College's officer cadets and employees. The institution indicated at the time that it planned to implement all of the recommendations and developed an action plan to that effect.

Follow-up

A follow-up study carried out late in 2002 revealed that the Department was a long way from honouring its commitments:

Out of 17 recommendations:

- three had been implemented;
- 13 had been partially implemented;
- one had been ignored.

In most cases, the College had not adhered to the Commissioner's timelines.

Recommendations implemented:

- The College regained its bilingual status in terms of language of work;
- The language rights of naval engineering and navigation candidates are being respected when they undergo the program selection process;
- The three positions where the incumbents are in close contact with the officer cadets (Director of the College, Liaison Officer and Superintendent of Naval Sciences) have been designated bilingual (CBC).

The follow-up report contains **10 new, more specific recommendations** with the following objectives. The implementation deadline is September 2003:

- Provide staff and officer cadets with services in both official languages (pay and benefits, health, food services, materiel management, simulation software);
- Provide everyone with regularly and widely used work instruments and information systems in English and in French;
- Increase the use of French at meetings and provide related materials simultaneously in English and in French;
- Improve the language quality of materials distributed in both official languages;
- Complete the redefinition of the language requirements of certain positions;
- Address any shortcomings in classroom and at-sea training programs and related workshops for Francophone officer cadets.

Fisheries and Oceans Canada committed to providing the Commissioner with a detailed action plan by the end of September 2003 outlining their efforts and goals towards implementing the Official Languages Program at the College.

Expectations

The College must not delay any further in meeting its linguistic obligations and implementing all of the Commissioner's recommendations. If it does not take this action, it will be difficult for Francophone officer cadets to advance and to have a career using their language on a regular basis.

Here again, as with other situations described in this section, the Commissioner believes that changes are too slow in coming. The Department was not sufficiently committed to implementing the Commissioner's recommendations. As a result, a second follow-up will be undertaken at the College during the coming year.

Restructuring of the Shippagan office of the Canadian Food Inspection Agency

Issue

2000 – Complainants challenge the decision of the Canadian Food Inspection Agency (CFIA) to abolish inspector positions at the Shippagan office and to transfer them to another office in southern New Brunswick.

- The complainants argue that this restructuring has a negative impact on service to the public and on the region's economy.

Action

2001 – The Commissioner's investigation report finds that the complaint is founded.

- The Commissioner makes three recommendations to ensure that the CFIA fully complies with its obligations with respect to service to the public and takes into consideration the government's commitment to supporting the development and enhancing the vitality of official language minority communities.

2002 – The complainants seek recourse before the Federal Court to require the Agency to reconsider its decision. No ruling had been made as of March 31, 2003.

Follow-up

2003 – The Commissioner finds that some progress has been made but none of the recommendations have been fully implemented.

Expectations

Regardless of its administrative structure, the CFIA must be able to ensure the delivery of services to the public in both official languages at all times.

The CFIA must continue its efforts to support the development and vitality of the Francophone community. Consultations with the official language minority community and complainants are important to better determine the community's needs in terms of development and growth. CFIA managers must be better informed about the extent of their obligations in this regard.

Economic development for the benefit of Franco-Ontarians

Issue

The economy plays a key role in the ability of an official language minority community to be able to develop and grow. Federal institutions must be aware of this and take it into consideration when preparing their action plans to implement the government's commitment set out in Part VII of the *Official Languages Act*. Some of the complaints received by the Commissioner deal precisely with the shortcomings of federal institutions in this area.

Action

An eloquent example of this reality was the complaint filed in 2000 against the North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), a Community Futures Development Corporation (CFDC) funded by Industry Canada under its Communities Futures Program in Ontario. A representative of the Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH) complained that none of the NSBDC's economic development officers was able to provide services in French. The organization claimed that because of the absence of services in French and the way in which the North Simcoe CFDC was operating, Industry Canada was not fulfilling its obligations with respect to supporting the development and enhancing the vitality of the minority community in Simcoe County.

The Commissioner determined in September 2001 that the complaint was founded and made four recommendations to Industry Canada to correct the situation. A follow-up was done one year later to verify whether the recommendations had been implemented.

Follow-up

Investigators found that the Department had not been prompt in implementing the Commissioner's recommendations.



Recommendations

Implementation status

Take measures to ensure that services provided to the official language minority and majority communities under the Community Futures Program are truly equal in quality and establish appropriate control mechanisms.

Partially implemented

March 2001 – Industry Canada contracted CALDECH to assume delivery of the NSBDC's services in French until the end of 2002.

Since early 2003, the NSBDC has been able to provide more services in French to the Francophone community. However, no monitoring mechanism has been established.

Review the agreement signed with the NSBDC to ensure that it fully takes into account the particular needs and concerns of the French-speaking business community of Simcoe County.

Not implemented

The agreement was amended but in a global context, that is, for all CFDCs in Ontario. The NSBDC's agreement was not amended to reflect the specific needs and concerns of the Francophone business community in Simcoe County.

Consult the French-speaking business community prior to undertaking any project or concluding any agreement that could have an impact on the development of this community.

Partially implemented

There was consultation but investigators were unable to determine any link between it and Industry Canada's decisions.

Examine the merits of establishing a French-language CFDC in Simcoe County.

Partially implemented

Industry Canada believes that establishing a French CFDC would represent a duplication of services. The Department prefers to extend the CFDC program to areas not served in Ontario. Industry Canada claims that it is not able to support a Francophone structure in Ontario and that it would be too costly to set up a parallel network of CFDCs in Ontario.

Expectations

In presenting her final follow-up report, the Commissioner recommended that Industry Canada re-evaluate its approach regarding Part VII of the *Official Languages Act* with the objective of implementing the original recommendations.

Conclusion

This overview of the Commissioner's follow-up studies shows that some institutions have been highly committed to acting on her recommendations. The Privy Council Office, for example, and to a lesser degree, the Treasury Board Secretariat, have shown praiseworthy effort. However, other institutions are way out of synch and, in some cases, have been dragging their feet for years.

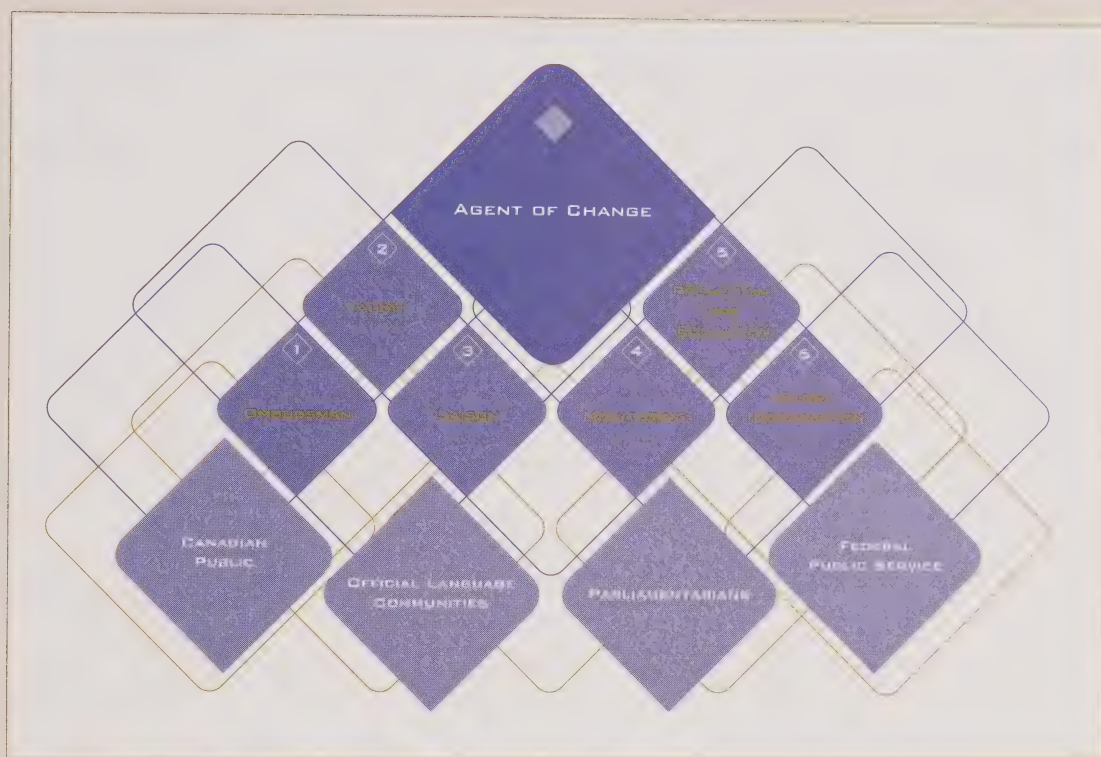
The Commissioner does not want to have to play the role of disciplinarian and continuously follow up on her follow-ups. This approach does not reflect her idea of the type of relationship that an officer of Parliament should have with federal institutions. Leaders of federal institutions need to assume their responsibility to implement the Act and to act on the Commissioner's recommendations within the timelines set. The outcomes would definitely be more sustainable and more beneficial to Canadians.



The Commissioner does not want to play the role of disciplinarian.

THE **ROLE** OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF **OFFICIAL** LANGUAGES

Acting to **bring** about change: Information on **interventions** by the Office of the **Commissioner**



The Commissioner has set herself the mandate of acting as an agent of change in Canadian society, a mission that she carries out through six complementary roles. Here are some of the main activities carried out in 2002-2003 for each of the Office of the Commissioner's roles.

Ombudsman

The role of ombudsman consists of receiving complaints from the public concerning official languages, reviewing the complaints and investigating them. The Commissioner then makes recommendations and her office works closely with the managers of federal institutions to bring about lasting change.

- Over 1,300 new complaints were investigated.
- Some 500 requests for information were treated.
- Two studies and eight follow-up investigations were conducted.

Auditing

To ensure that institutions comply with the requirements of the *Official Languages Act*, the Office of the Commissioner monitors and audits the administrative practices of institutions that are subject to the Act in order to play a proactive and preventive role and ensure they are fulfilling their obligations.

- The Office of the Commissioner reactivated its auditing role over the course of the past year by developing a new policy and an audit method.
- The Commissioner will conduct audits during the 2003-2004 fiscal year.

Liaison

The Office of the Commissioner performs a liaison role with the institutions subject to the Act, communities and various levels of government across the country in order to facilitate the communication of needs and expectations concerning official languages. The Office of the Commissioner works to encourage social and administrative change, thereby enhancing linguistic duality.

- Some seven presentations were made to the management committees of various federal institutions.
- The Office of the Commissioner has enhanced the role of the five regional offices by creating new liaison officer positions. These officers work with federal agencies and the communities in British Columbia, Saskatchewan and Quebec. Two more liaison officer positions will be created during the next fiscal year in the Atlantic Region and Ontario.
- There were approximately 65 meetings with parliamentarians, Members of Parliament and deputy ministers at the federal and provincial levels.
- Meetings were held with about 27 associations.
- Over 1,570 letters were sent to partners, companies and members of the public in Canada.

Monitoring

The Office of the Commissioner of Official Languages takes preventive action by intervening when legislation, regulations and policies are being developed, to ensure that language rights remain front and centre among political and administrative decision-makers' concerns.

- The Commissioner made 10 presentations to parliamentary committees.
- Some 115 briefing notes and analyses were produced.
- There was ongoing action on at least 11 major issues such as citizenship, immigration, air transportation, broadcasting, health, sports, the modernization of human resource management, the Internet, the *Contraventions Act*, instruction in the minority language and the revision of the Northwest Territories Official Languages Act.

Promotion and education

The Office of the Commissioner takes concrete measures to promote linguistic duality within the federal administration and Canadian society. The Commissioner carries out research and publishes studies to raise awareness among decision-makers and the public; she regularly gives speeches before various audiences; and she participates in symposiums dealing with significant issues for our official languages.

- Some 280 interviews were given to the media.
- Thirteen press releases were issued.
- Some 13 of the Commissioner's letters were published in the newspapers.
- The Commissioner gave 29 speeches.
- The Office of the Commissioner took part in 15 information booths across the country.
- Five studies were published.

Court intervention

The Commissioner appeals to the courts as a last resort to ensure full respect for the language rights guaranteed by the *Official Languages Act*. She also intervenes in court proceedings involving the exercise of the language rights guaranteed in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

- Intervention in two new actions taken by plaintiffs under the *Official Languages Act*: *Margaret Temple v. Via Rail*,⁵⁹ and *Thibodeau v. Air Canada*; and
- Intervention in a new case under the fundamental constitutional principle of respect and protection of minorities: *David Tremblay et al. v. the Corporation of the Town of Lakeshore*.

⁵⁹ The Commissioner has intervened in other similar actions taken by other plaintiffs against Via Rail: *Brian Norton v. Via Rail*, *Brenda Bonner v. Via Rail*, and *Mark Collins v. Via Rail*.

STUDIES PUBLISHED IN 2002-2003

1. Official Languages on the Internet: Web sites of Diplomatic Missions and International Organizations (April 2002)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/lang_internet/lang_internet_2002_e.htm

2. Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities (November 2002)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_e.htm

3. The Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions (November 2002)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/minority_minoritaire/minority_minoritaire_e.htm

4. Official Language Requirements and Government On-Line (June 2002)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_e.htm

5. A Senior Public Service that Reflects Canada's Linguistic Duality (June 2002)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/senior_ps/seniorps_hautefp_e.pdf

6. The Single Window Networks of the Government of Canada (January 2003)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_e.htm

7. Language Rights 2001-2002 (March 2003)

http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=English#4

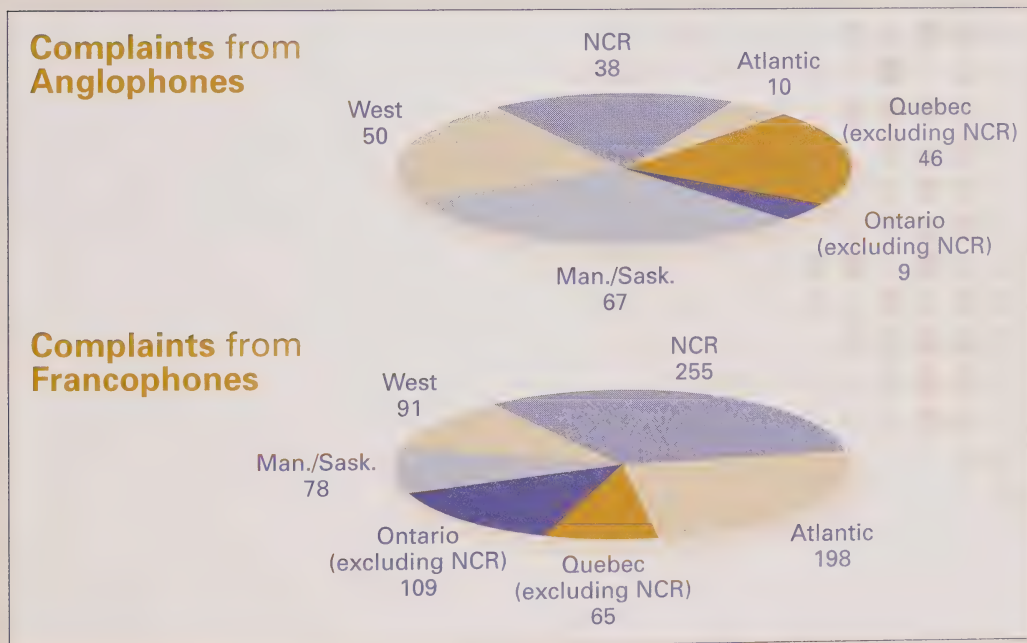
8. Official Languages in the Canadian Sport System – Follow-Up – Getting a Second Wind! (June 2003)

http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_e.htm

ANALYSIS OF COMPLAINTS

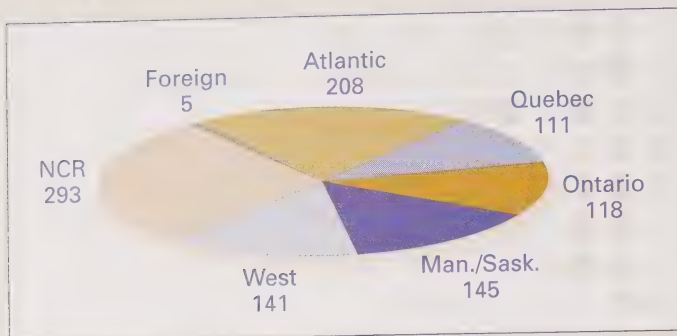
Complaints are an essential tool in the work of any ombudsman. It is important when members of the public and employees of federal institutions complain to the Office of the Commissioner because these complaints help us uncover any difficulties that may emerge in the implementation of the *Official Languages Act*, examine the quality of services offered to the public and work with the federal institutions involved in order to correct the situation.

- The Commissioner received 1,330 complaints between April 1, 2002 and March 31, 2003, a 9% increase over the previous year.
- Nearly 77% of them (1,021 complaints) were deemed admissible.
- The number of complaints received has remained about the same over the last decade. The percentages cited below are calculated on the basis of the number of admissible complaints.
- More than three quarters of the complaints were lodged by Francophones.
- However, the number of complaints from Anglophones nearly doubled in comparison with the previous year (300 rather than 167). This increase was largely due to the many Anglophones in the West who objected to the bilingual weather reports broadcast by Environment Canada.⁶⁰ However, more than 85% of the complaints against Environment Canada turned out to be unfounded.



⁶⁰ See p. 86.

Admissible Complaints – Location of the Infraction

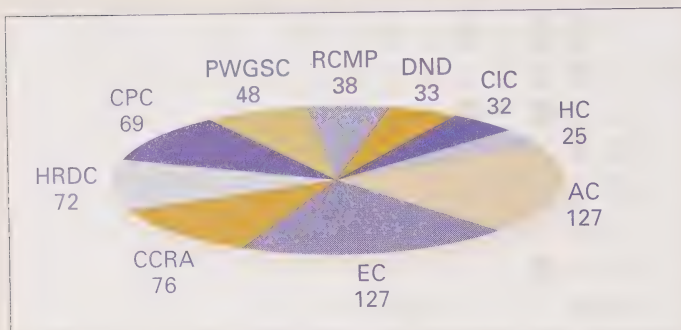


Although complaints were received about situations and incidents all across the country, the two regions cited most often were

- the National Capital Region (NCR) (293 complaints) and
- the Atlantic Region (208 complaints).

At the other extreme, Quebec was the region with the fewest complaints.

Institutions Most Affected



Ten individual institutions accounted for nearly 65% of all complaints. As in the past, the institutions with the most complaints filed against them were those that have close contacts with the public, such as Air Canada (AC), Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), Human Resources Development Canada (HRDC)

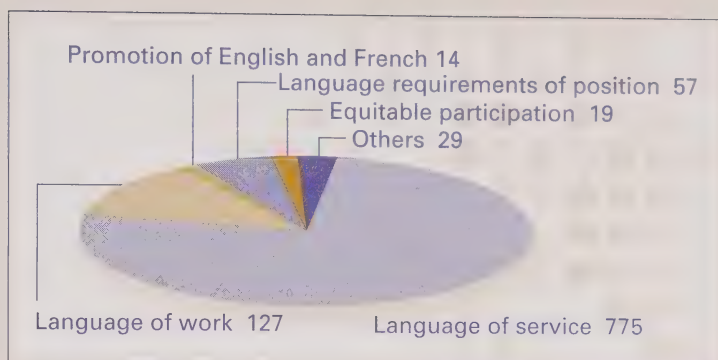
and Canada Post Corporation (CPC). The diagram to the left is based on the number of complaints lodged and found admissible, not the number deemed to be founded (see also table on page 73).

Complaint categories

Of the complaints received:

- 76% concerned language of service;
- 12% concerned language of work; and
- 6% concerned the language requirements of positions.

The Commissioner receives a number of complaints each year on other official languages issues. Some of these complaints concern the participation of Anglophones and Francophones in the Public Service. Others concern federal institutions that allegedly fail to comply with the federal government's commitments under Part VII of the *Official Languages Act* (development and vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada).



Service to the public

Most complaints across the country were about language of service. These complaints can be broken down into six groups:

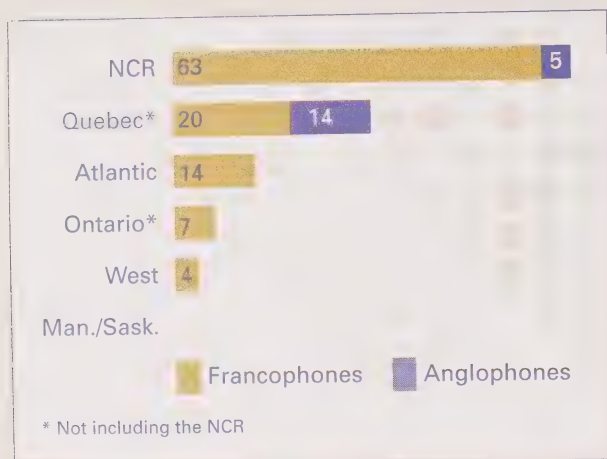
- Travelling public (14% of all complaints) – three quarters of these were about ground services (counter services in airports, pre-boarding security checks, etc.). The rest pertained to services on board aircraft.
- Audio-visual communications (14% of all complaints) – most pertained to Environment Canada's weather reports. These complaints were unfounded.
- Communications in the media (14% of all complaints) – most pertained to federal institutions that did not use media that serve minority official language communities when communicating with the public.
- Written communications (13% of all complaints) – most accused various federal institutions of failing to communicate with members of the public in the official language of their choice.
- Services provided in person (11% of all complaints) – several complaints accused federal employees (receptionists, customs officers, postal workers, police officers, etc.) of failing to actively offer services in both official languages.
- Telephone service (9% of all complaints) – these pertained not only to a lack of service in the client's language but also failure to actively offer service in both English and French.

Language of work

The second largest category of complaints received at OCOL concerned the language of work rights of public servants or the obligations of federal institutions. The 127 complaints concerning language of work are distributed as follows:

- 54% of the complaints about language of work were lodged by employees in the National Capital Region;
- 27% by employees in the Quebec region; and
- 11% by employees in the Atlantic region.

These employees complained primarily about:



- unilingual central and personnel services (20% of complaints);
- written communications (19%);
- professional training (14%); and
- overall work environment (11%).

Language requirements of positions

The number of complaints about the language requirements of positions increased considerably over the previous year, rising from 38 to 57. These complaints were usually about one of the following three subjects:

- the language designation of a position (bilingual, either/or, English essential and French essential);
- its linguistic profile (level A, B, C or P);
- the staffing method used to fill it (imperative or non-imperative).

Development of communities in minority situations

- Nineteen complaints—twice as many as last year—pertained to failures to comply with Part VII of the *Official Languages Act*, which sets out the government’s commitment to enhancing the vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada and fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society.
- Three quarters of these complaints were lodged by Francophones.
- Half the complaints were in regard to three institutions: Citizenship and Immigration Canada, Human Resources Development Canada and the Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick.

Equitable participation

There were 14 complaints about the equitable participation of both official language groups in the Public Service. Most alleged that Anglophone and Francophone employees did not have the same chances for advancement in their institutions.

Admissible Complaints ⁶¹ by Province and Territory							
Province/ Territory	Admissible Complaints	Service to the Public	Language of Work	Language Requirements	Advancement of English and French	Equitable Participation	Others ⁶²
Newfoundland and Labrador	11	10	-	-	-	-	1
Prince Edward Island	49	44	-	3	1	-	1
Nova Scotia	84	68	5	4	-	1	6
New Brunswick	64	37	9	10	6	1	1
Quebec ⁶³	111	65	34	5	1	1	5
National Capital Region (Quebec)	41	17	18	6	-	-	-
National Capital Region (Ontario)	252	167	50	21	6	6	2
Ontario ⁶³	118	95	7	6	2	1	7
Manitoba	59	55	-	1	2	-	1
Saskatchewan	86	84	-	-	1	-	1
Alberta	89	84	2	-	-	-	3
British Columbia	46	38	2	1	-	4	1
Yukon	6	6	-	-	-	-	-
Foreign	5	5	-	-	-	-	-
TOTALS	1 021	775	127	57	19	14	29

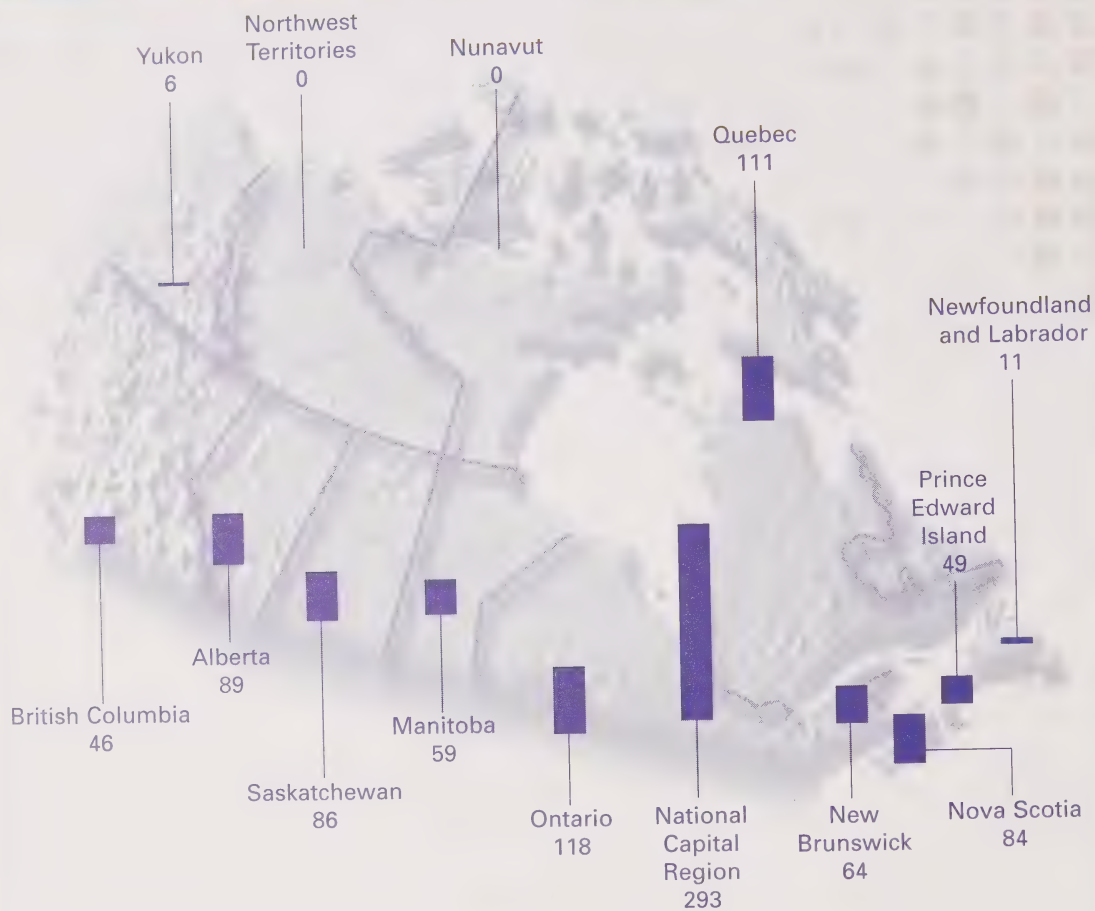
61 Approximately 80% of complaints are admissible. Those which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the Act or its Regulations.

62 The category “Others” includes mainly complaints regarding notices, administration of justice and discrimination as a result of lodging a complaint.

63 Excluding the National Capital Region (NCR).



Admissible Complaints by Province and Territory





Institutions With 15 or More Admissible Complaints and Status of the Complaints

Department/Institution	Founded	Un-founded	Under Investigation ⁶⁴	Other	TOTAL
Environment Canada (EC)	8	111 ⁶⁵	8	-	127
Air Canada (AC)	6	17	104	-	127
Canada Customs and Revenue Agency (CCRA)	17	6	51	2	76
Human Resources Development Canada (HRDC)	12	4	56	-	72
Canada Post Corporation (CPC)	31	6	31	1	69
Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	8	5	35	0	48
RCMP	8	1	28	1	38
National Defence (DND)	8	5	20	0	33
Citizenship and Immigration Canada (CIC)	6	0	25	1	32
Health Canada	10	1	14	0	25
Correctional Service of Canada (CSC)	3	10	10	-	23
Macdonald-Cartier Ottawa International Airport Authority	1	3	19	-	23
Canadian Heritage (CH)	6	1	14	-	21
Parks Canada Agency	6	0	11	-	17
Public Service Commission of Canada (PSC)	2	0	13	0	15

64 Complaints under investigation as of March 31, 2003.

65 Unfounded complaints concerning Environment Canada's weather bulletins.



chapterfour



Services to the public

SERVICES TO THE PUBLIC

The basic mission of the federal government is to serve the Canadian public. For some years, citizens have increasingly been using new technology and the Internet to obtain information and gain access to government services. Given the needs of the population, however, it is important to maintain some traditional forms of service delivery, particularly by telephone or in person. In all cases, the federal government must ensure that services are offered equally in both official languages. It's a matter of respect for all.

Innovative ways of reaching the public

Most federal institutions tend to consider the linguistic dimension of the new initiatives that they undertake too late in the process. In the case of two recent initiatives, the Commissioner reminded certain institutions that they must respect the language rights of the public they serve.

Stagnation in Saskatchewan

The Government of Saskatchewan assisted the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) in setting up, as a pilot project, two satellite single window networks and an administrative centre to serve the province's Francophone communities.

Discussions were initiated in 2002 to evaluate the initiative and determine how the federal government might participate. The discussions had not been concluded as of March 31, 2003, unduly delaying this promising and much-needed initiative. In 2001, a study by the Office of the Commissioner showed that the language capacity of federal offices designated bilingual in Saskatchewan was low, and that services in person in French were available only 60% of the time.

The federal partners, led by Canadian Heritage, must work together with Saskatchewan Francophone communities and demonstrate greater flexibility to support single window networks, since these facilities promote more equitable access to services in both official languages in Saskatchewan.

A promising concept: Single window networks

Issue

Canada has two networks of single windows giving access to a wide range of federal services, and sometimes the services of other levels of government or the private sector as well:

- the Canada Business Service Centres (CBSC) network; and
- the Service Canada Access Points network.

Action

The Commissioner undertook a study⁶⁶ to examine whether the services offered by both networks are equally accessible in English and French.

Observations

The study concluded that grouping several services in the same location offers a number of advantages:

- it enables the institutions to optimize their bilingual resources;
- it provides members of official language minorities with better access to services in their language; and
- it helps and encourages other participating organizations to offer bilingual services as well.

Several windows offer an exemplary level of bilingual services:

- In Manitoba, for instance, Service Canada has integrated three of its centres with provincial Bilingual Service Centres located in St. Boniface, Notre-Dame-de-Lourdes and Saint-Pierre-Jolys. The federal government is considering extending its participation to the three new bilingual centres that the province plans to open. Aside from offering services of the three levels of government in both official languages in a single location, the centres are public offices where Francophones can work in their own language.

⁶⁶ *The Single Window Networks of the Government of Canada*,
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_e.htm.

Expectations

The federal government must provide the necessary resources to maintain the single window networks because they make it possible to offer better services in English and French, and contribute concretely to the vitality of official language minority communities. Certain improvements, however, are desirable:

- making the model flexible to facilitate the creation of satellite windows tailored to the needs of small official language minority communities, notably in Saskatchewan (see box on page 77); and
 - increased supervision of public- and private-sector partners to ensure that they comply with their language obligations.
-

Internet services of equivalent quality in English and French

The Government On-Line initiative calls for a wide range of federal government services to be offered on the Internet by the year 2005.

Action

The Commissioner published a study⁶⁷ to encourage institutions to take their language obligations into account in the earliest stages of project planning and implementation.

Observations

- The government did not fully consider the language aspect of the project during the planning stage.
- No comprehensive policy has been developed to group together and complete the various existing language policies governing on-line services offered under Government On-Line.



When consultation leads to action

A working group for consultations between the RCMP and Manitoba's Francophone community was created in 2002, as a follow-up to a recommendation of the Commissioner and subsequent to a forum organized by the Manitoba police force to improve French-language services to the public.

Group discussions were productive and led to the opening of three bilingual service counters in the Francophone communities of Richer, Lorette and Notre-Dame-de-Lourdes. As of March 31, 2003, the group was studying the possibility of opening three new service counters for other Franco-Manitoban communities.

⁶⁷ The study *Official Language Requirements and Government On-Line* was published in June 2002. See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

Results

As of March 31, 2003, Treasury Board Secretariat had begun implementing some of the Commissioner's recommendations.

- It revised its policy on computer networks, taking into account the provisions of the *Official Languages Act*.
- It inspects the Web sites of federal institutions to ensure that there is a proper balance between English and French content, and to check the quality of the language used.
- It has compiled all of the guidelines concerning this initiative into one document.
- It has just launched a pilot project, in which several key institutions are participating, to examine different methods of increasing the availability of specialized reference material and information in French.

Expectations

The government will have to adopt several additional measures to ensure that information and services offered by Government On-Line are available in both official languages. It must:

- develop a policy for on-line publication of scientific or historical information in both official languages;
 - publish more specialized documents in French to achieve a better balance in the quantity of documents published in both official languages; and
 - help develop more effective software for translation and the extraction of meaning, in collaboration with the institutions concerned.
-

Communications

The *Broadcasting Act*: More fully reflecting Canada's linguistic duality

Issue

The Standing Committee on Canadian Heritage held hearings on the *Broadcasting Act* in the spring of 2002.

Action

The Commissioner participated in the hearings and explained to parliamentarians how legislation could contribute to implementation of the *Official Languages Act*.

Expectations

The Commissioner made five recommendations:

- ensure sufficient funding for the national public broadcaster and community broadcasters;
- ensure distribution throughout Canada, at no charge, of English- and French-language public educational networks;
- promote partnerships between public corporations and non-profit businesses that produce Canadian content in both official languages, in order to create a critical mass of content;
- expand the distribution of high quality Canadian broadcasting content on the Internet, as well as public access to such content; and
- encourage the export of public- and private-sector broadcasting products in English and French, in order to help promote linguistic and cultural diversity worldwide.

The Committee was to present its report and recommendations to the government in June 2003.

The new CPAC licence: Better service in French

Issue

The Cable Public Affairs Channel (CPAC) asked the CRTC to approve its licence renewal application.

Action

The Commissioner asked the CRTC to require CPAC to broadcast all its programs in both official languages.

Results

The new seven-year licence was granted in November 2002. Attached to it are several conditions that will have a positive impact on CPAC's delivery of French-language services:

- broadcasting distributors now have to include all CPAC English and French program services in their basic service;⁶⁸
- CPAC must offer simultaneous translation of all of its programs, as of September 1, 2003;
- CPAC must produce and broadcast at least 25% of its original long-form public affairs programs in French, as of September 1, 2003;
- at least 20% of all events covered during a year must be broadcast in French, as of September 1, 2003;



CPAC changes its editing procedure

CPAC public affairs programs are usually edited in English only. When the original version includes French-language sequences, they are first translated into English using an off-camera voice. The edited program is then translated into French, which leads to a strange result: the voice of a Francophone interpreter replaces that of the French speaker! A viewer complained about this practice to the Commissioner.

The Commissioner contacted the President of CPAC to point out the absurdity of the situation and the need to treat English and French in the same way during editing. Less than a week later, the problem was solved. Programs are now edited in both official languages. This proves that a complaint from the public can quickly bring about change, especially when the institution involved is willing to cooperate.

- 25% of funds spent to acquire documentary rights must go to purchase rights to documentaries produced in French; and
- as of September 1, 2007, CPAC must subtitle 50% of its programs in French and 90% of its programs in English.

Canadians can now enjoy better access to CPAC programs in both official languages.

⁶⁸ A similar requirement has existed since September 2001, but it applies only to broadcasts of House of Commons debates.

Expectations

Differences in subtitling in English and French are, however, problematic. In the fall of 2002, the Commissioner proposed that technological tools be developed under Industry Canada's programs supporting language industries.

In Ottawa, the Cité collégiale announced that it will offer a new computer-assisted steno-captioning program as of September 2003. This will make it the only institution in Canada to offer such training in French.

It is essential that Anglophones and Francophones have equal access to subtitles in their own language. It is even more important to have equal access to subtitles in programs broadcast on public networks. CPAC must be exemplary in this respect.

Broadcasting House of Commons debates in both official languages: Still before the courts

Issue

For the healthy exercise of democracy, Canadians must be able to follow parliamentary debates in the official language of their choice.

Action

2000 – In her investigation report, the Commissioner recommended that the House of Commons ensure access for the Canadian public to parliamentary debates in both official languages.

2001 – In view of the House's refusal to act on this recommendation, a citizen asked the Federal Court to require it to do so. The Commissioner presented the conclusions of her report to the Court.

2002 – The Court handed down its decision in June 2002, finding in favour of the plaintiff.⁶⁹

- The Federal Court concluded that the House of Commons should have ensured that its broadcasting agreements with CPAC provided for broadcasts in English and French. The *Official Languages Act* requires federal institutions using third parties to ensure that they comply with language requirements for public services.

⁶⁹ See *Language Rights 2001-2002*, pp. 70-74,
http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp#4.

- The Court ruled that the House's parliamentary privilege does not allow it to exempt itself from this requirement.

2003 – The House of Commons appealed the decision. The case is to be heard in September 2003.

Bilingual government advertising: Greater self-discipline

Issue

Official language minority newspapers reach a readership of close to 1 million people in Canada. The readers depend heavily on their local weekly or monthly paper for news of their community and government activities of concern to them.

However, federal institutions that place ads in newspapers often neglect to provide equivalent coverage in the print media of the minority official language, as they are required to do under the *Official Languages Act*. From 1998 to 2001, 20% of complaints to the Office of the Commissioner dealt with this omission.

Action

The Commissioner has completed a study of the problem to bring about lasting changes and thus put an end to the complaints received each year on this matter.⁷⁰

Expectations

The Commissioner recommended the following measures, in particular:

Before December 31, 2002:

- the inclusion of specific clauses outlining language obligations in agreements between the government and advertising and placement agencies.

Before March 31, 2003:

- the revision by Treasury Board Secretariat and Communication Canada of policies, guidelines and procedures relative to the use of official language community newspapers, to comply with the requirements of the *Official Languages Act*;
 - strengthening advertising management in each institution, by giving managers the tools they need to meet their commitments; and
 - the implementation by Treasury Board Secretariat of proper monitoring mechanisms to ensure that institutions comply with policies.
-

⁷⁰ *The Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions*.
See http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=English.

Results

- Communication Canada has begun to revise its *Advertising Guide* in light of the recommendations submitted to it.
- Treasury Board Secretariat has indicated that it will take advantage of the revision of its official languages policies to clarify the requirements of the *Official Languages Act* concerning use of the media.

Expectations

Given the scope of the problem, the Commissioner expects that all the institutions targeted will show self-discipline and implement her recommendations as soon as possible. They must use official language community newspapers on an ongoing basis in order to reach and inform Canadians of both language groups.



Announcements in Quebec must be made in English as well

Issue

Community Futures Development Corporations (CFDCs) are non-profit organizations funded by Canada Economic Development for Quebec Regions. Two Gaspé residents complained that CFDCs in their region published their announcements only in local Francophone weeklies.

Action

The investigation revealed two problems:

- CFDC funding agreements did not specify that communication services must all be bilingual.
- The Agency was not using the criterion set by the *Official Languages Regulations* to determine the existence of “significant demand” from the official language minority community. It concluded that demand was significant if the minority represented at least 10% of the population in a service area, while the threshold set by the Regulations is 5%.

Results

The Agency accepted the Commissioner’s recommendations:

- It now uses the standard of 5% to determine whether there is a “significant demand.”
- It has amended its funding agreements with CFDCs: they must now offer more services in the two official languages, and their linguistic performance is subject to new monitoring and oversight measures.

The changes should enable both language communities to have access to information published in newspapers by CFDCs throughout Quebec.

Rain or shine, in English as in French

Issue

1999 – Several Ontario residents complain about Environment Canada weather bulletins, broadcast in English only on Weatheradio Canada.

Action

2000 – The Commissioner investigates, and Environment Canada accepts her recommendation to broadcast weather forecasts in both official languages throughout Canada.

2002 – Now the new bilingual bulletins draw the wrath of listeners in Western Canada. They complain of the potential danger created by the longer bilingual bulletins should there be a weather warning.

Results

Television in English and French in hotels used by the government

Participants in the meeting of G-8 heads of state, held in Kananaskis in June 2002, deplored the lack of French-language television networks in their hotel, which, however, offered broadcasts in several other languages.

To prevent the recurrence of such a situation, the Commissioner asked the Minister of Public Works and Government Services to ensure that government travel services do business only with accommodation establishments that offer more equitable access to English- and French-language television networks.

The Minister responded positively to the request and has indicated that next year he will encourage hotels registered in the catalogue of government-authorized places of accommodation to offer services in both official languages, including television broadcasting services.

2003 – Complaints concerning the new bilingual bulletins prove to be unfounded. The Commissioner congratulates Environment Canada on having found a compromise that complies with the *Official Languages Act* and takes safety concerns into account:

- weather warnings have been shortened; and
- weather bulletins are now broadcast on an accelerated cycle.

Training

The military adjusts its sights

Issue

In November 2002, the Department of National Defence published an announcement inviting interested journalists to register for a course to familiarize them with the military. The objective of the course was to give them an overview of the training members of the Canadian Forces receive before being deployed abroad.

The course was offered solely in English, but the announcement noted that journalists would have access to bilingual learning materials and instructors. A journalist informed the Commissioner of the situation.

Action

The Commissioner informed the department that the situation was unacceptable and asked that it be corrected.

Results

Shortly afterward, the department announced that the course would be offered in French as well. This once again shows that the saying “An ounce of prevention is worth a pound of cure” applies perfectly to the work of the Commissioner and watchful citizens.

Transportation

Air Canada’s action plan on official languages: Ready for takeoff?

The Commissioner has often criticized Air Canada’s lack of commitment to the official languages program. The airline’s recent financial difficulties only aggravate the already precarious situation of travellers’ language rights.



In his department’s new strategic policy, the Minister of Transport has recognized the importance of official languages in the transportation sector.⁷¹ He expressed his commitment to linguistic duality in the following terms:

“The government will continue to address compliance with the provisions of the Official Languages Act by exercising appropriate oversight and discussing enforcement measures for improving the situation.”

The Commissioner urges the Minister to go further.

71 *Straight Ahead—A Vision for Transportation in Canada*, February 2003.
See <http://www.tc.gc.ca/aboutus/straightahead/publications.htm>.

Following pressure from the Commissioner and the Joint Committee on Official Languages, Air Canada published its own action plan on official languages in the spring of 2002 with a view to correcting the language problems that have plagued the company for too long.

The Commissioner was pleased with the plan, but she expressed reservations about some aspects of it, particularly:

- the 10-year period that the airline estimated was required for its staff to become sufficiently bilingual; and
- its decision to make language training for its thousands of employees conditional on obtaining federal government funds, which ultimately were not granted to it.

The Commissioner notes some **progress** this year:

- Air Canada's Web site⁷² now features:
 - a message from the airline's president, in which he reiterates his commitment to offering services in both official languages (published also in *En Route* magazine); and
 - new language performance objectives for the airline's senior executives related to implementation of the action plan.
- The company is also distributing a new leaflet enabling passengers to comment on services offered in both official languages.

In addition, the final report of the Independent Transition Observer on Airline Restructuring stressed the importance of ensuring that Air Canada comply with measures and timetables set out in its action plan.⁷³

Expectations

On April 1, 2003, Air Canada sought court protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act*. In these difficult circumstances, Air Canada will obviously devote its energy primarily to surviving as a business. Even so, it must continue to comply with the laws of the land and to ensure that it respects the language rights of its passengers and employees.

For its part, Transport Canada must closely watch the situation so that the financial restructuring of the transporter does not result in a rollback of language rights.

⁷² See <http://www.aircanada.ca/about-us/language>.

⁷³ Final report of the Independent Transition Observer on Airline Restructuring.

See <http://www.tc.gc.ca/pol/en/report/AirlineRestructuring/4sept2002/restructuring.htm>.



Air Canada's bilingual service at Toronto and Halifax airports

In 2002, Air Canada reached an agreement with the Office of the Commissioner to upgrade bilingual services offered at the Toronto and Halifax airports. In the agreement, Air Canada undertook to initiate discussions on the subject with its unions and to report to the Commissioner.

Air Canada stated that such meetings were planned and that an awareness campaign would be launched targeting airport personnel. Given the precarious situation of Air Canada in the spring of 2003, it was impossible for us to verify whether these actions had been undertaken.

Now boarding: Official languages in airports

Issue

About a decade ago, the federal government transferred the operation of all major airports in Canada to non-profit agencies. Some of them have misinterpreted the language provisions of the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*: they assert that they have obligations to passengers only, not the general public. Since 1995, the Office of the Commissioner has received some 40 complaints concerning the Vancouver, Edmonton, Winnipeg and Halifax airports. Above all, the complainants object to the exclusive use of English in signage, voice messages and advertisements of airport services.

Action

A preliminary investigation report published in 2001 recommended that Treasury Board Secretariat:

- review the language obligations of airport authorities in light of the applicable provisions of the *Official Languages Act*, its Regulations and the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*;
- develop directives to inform airport authorities of the exact extent of their language obligations; and
- ensure that the directives are properly implemented.

Results

Treasury Board Secretariat has initiated discussions with airport authorities in consultation with the Office of the Commissioner, with the aim of clarifying and reaching a uniform interpretation of the language obligations of airport authorities.

The definition of these obligations had not yet been made public as of March 31, 2003.

Expectations

The federal government could miss out on an excellent opportunity to correct the language problems commonly found in Canadian airports. Its new draft legislation on airports, tabled in March 2003, simply repeats the existing language provisions.

- The government must take advantage of the legislative review to clarify the language obligations of airport authorities. In this regard, the Minister of Transport has said he is open to re-examining the provisions of the bill in order to take into account the Commissioner's concerns.

Conclusion

Federal departments and agencies, needless to say, exist to serve Canadians. In this era of new communications technologies, contacts with citizens are multiplying at an increasing pace. In most cases, the public receives good service. However, administrative procedures are not always designed, or sometimes not implemented, in ways that meet the needs of serving the public in both official languages.

The Commissioner has intervened at appropriate times to avoid systemic problems, to remind federal institutions of their obligations and to enhance the quality of service provided in our two languages. By ensuring respect for citizens' rights and working in a spirit of cooperation, the Office of the Commissioner is helping federal institutions to adopt the culture of high quality service that the public expects.



chapterfive



An **intercultural** workplace:
two languages in **synergy**

AN INTERCULTURAL WORKPLACE: TWO LANGUAGES IN SYNERGY

There is within the federal Public Service a potential source of wealth for the vitality of Canada's linguistic duality. Members of Canada's two language communities work daily side by side in respect and harmony.

Being able to work in the language of your choice means having the opportunity to grow in an environment where your cultural identity is respected. And being able to have contact with the other official language community helps build bridges, promoting mutual understanding and appreciation of each other's language and culture. The harmonious coexistence of Anglophones and Francophones within the federal Public Service is an important asset for Canadians. The policies and programs created for them are of higher quality because they reflect each language group's own way of thinking and values. Few countries have such an advantage. However, it means that the public service must provide an environment where each person can work in his or her own language on a daily basis.

The right of federal employees to work in the official language of their choice in certain designated regions is an important component of Canada's linguistic duality. A bilingual workplace also contributes to the vitality and development of both language communities, and it promotes linguistic duality in Canadian society. The government must also ensure that Anglophones and Francophones have equal employment and promotion opportunities, and ensure that the language requirements for positions are set objectively. Where then do we stand today?

The **two** languages in use: The road **ahead**

The challenge we have described is considerable in view of the existing situation: the English language continues to dominate in the federal workplace. Treasury Board Secretariat conducted an extensive study on Public Service employee attitudes toward the use of the two languages.⁷⁴

⁷⁴ *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, a study conducted by Treasury Board Secretariat in collaboration with the Office of the Commissioner, Canadian Heritage, the Department of Intergovernmental Affairs and Communication Canada, September 2002. See http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/or-ar/study-étude/er-re/index_e.asp.

Data from this and the 2002 general survey of federal public servants confirm the fact that French remains underused at work:

- Bilingual Francophones spend 43% of their time speaking English, while bilingual Anglophones spend 14% of their time speaking French.
- As for work documents, 62% are in English only (in regions where French is the sole language of work, the figure is 22%).
- Approximately 1 Francophone in 4 cannot use his or her own language in meetings, compared with approximately 1 Anglophone in 10.
- The Treasury Board Secretariat study of attitudes of Public Service employees also showed that they are poorly informed about their rights and responsibilities with regard to language of work.

On the other hand, some of the study's findings show that it is possible to achieve a more balanced use of the two languages:

- Most public servants—whether unilingual or bilingual—favour holding meetings in both languages (93% of bilingual employees and 73% of unilingual employees describe themselves as “very” or “somewhat” at ease with this principle).
- Eighty-six percent of the approximately 5,000 employees consulted describe themselves as ready to make efforts to encourage bilingualism in their workplace.

Raising awareness: A successful symposium on language of work

In November 2002, the New Brunswick Federal Council demonstrated leadership by organizing a major Symposium on Language of Work, held in Dieppe. Participants examined the situation in New Brunswick.

- They concluded that institutions must be proactive and encourage the use of French at work. Such an approach would eliminate the insecurity that often keeps Francophones from using their language in an environment where English is dominant.

A highlight of the symposium was the important speech delivered by the Treasury Board President on the challenges to be met and the steps to be taken to promote the use of both official languages within the Public Service of Canada.

The Commissioner was pleased to observe that the President espoused most of the proposals that she herself had made to the government in the fall of 2001 to create a new momentum in the use of the official languages in the Public Service. The proposals were as follows:

- the need for a cultural change from a rules-based approach to one based on values;
- the need to increase the accountability of heads of institutions by requiring them to report on how they are applying the *Official Languages Act*;
- the development of a very good passive knowledge of the second language on the part of employees, thereby allowing both language groups to use their preferred language;
- the need to redesign language training by making it more accessible and stressing learning that is more closely related to work needs; and
- the gradual elimination of non-imperative staffing.

In her speech, the Treasury Board President emphasized:

- the adoption of a new values-based approach;
- the need for strong, sustained leadership; and
- policy modernization (to gradually be able to fill bilingual positions with bilingual people right from the start) and a rethinking of the approach to language training.

Round table on language of work: Senior public servants take action

Acting on a suggestion of the Commissioner, the Canadian Centre for Management Development brought together senior public servants and representatives of central agencies (including the Office of the Commissioner of Official Languages) for a round table to discuss concrete actions that the government and managers should take in order to improve the situation.

The report of the round table had not yet been released as of March 31, 2003, but participants highlighted the importance of improving the language capacity of Public Service staff and encouraging greater use of French at work.

The Commissioner is looking forward to receiving this document. Next year she intends to report on actions taken as follow-up.

Commissioner's expectations: From assessment to action

The government now has an accurate assessment of the situation of the two languages in the workplace, and it has suggested approaches that should enable the Public Service to take better advantage of the coexistence of our two languages and their cultures. It must now take action by adopting a clear strategy, based on the following components:

- an organizational culture that encourages each language group to express itself and contribute actively;
- the adoption of policies and measures to continue increasing bilingualism among employees (in particular, the gradual elimination of non-imperative staffing and a more generous policy on access to language training);
- the launch of departmental projects promoting a more balanced use of both languages through an understanding of intercultural dynamics; and
- ongoing information and awareness efforts with staff concerning the requirements of a bilingual workplace, based on a better understanding of each other's reality.

The reflection and study period is completed and the stage is set. It is now time to act.



Drawing inspiration from the ISO standard to meet language requirements more effectively

In June 2002, the Canada Customs and Revenue Agency launched a pilot project to improve the quality of bilingual communications between headquarters and regional offices in Quebec and Northern Ontario. The innovative quality management system was modeled on an ISO standard. It provides for a self-assessment process that will encourage the use of both official languages in many areas:

- commonly used work tools;
- performance evaluation and supervision;
- grievances;
- administrative meetings;
- written and oral communications; and
- training.

It is still too soon to determine how effective the new quality control system is. If the findings prove conclusive, the Agency will extend use of the system to all its operations as of April 2004. Other departments are already interested in the initiative and are examining the possibility of adopting it.

Making more room for French at the Command and Staff College in Kingston

Issue

Canadian Forces training centres have been the subject of numerous complaints over the years, generally because of the lack of proper training available in French.

Action

- In 2001, the Commissioner conducted an investigation at the Canadian Land Force Command and Staff College, located in Kingston, Ontario. Several recommendations were made to allow the College to fulfil its bilingual status.

Follow-up

Follow-up during the past fiscal year led to a number of observations.

- Two recommendations have been implemented:
 - The College distributes English- and French-language course material at the same time.
 - Persons undergoing training can now communicate orally in the official language of their choice.
- Two recommendations have been partially implemented:
 - Documents are not always of equivalent quality in English and French. The French translations of documents given to students too often contain inaccuracies.
 - Written material is offered in both languages, but almost all lectures by College staff are exclusively in English.

Expectations

The Canadian Forces have made efforts to better respect the language rights of members studying at the College. However, to comply fully with the Act, the College must:

- improve the quality of French in texts that are distributed; and
 - offer more frequent bilingual lectures.
-

A recurring problem: Public Works and Government Services Canada must review its administrative practices

Issue

Since 1998, the Commissioner has received several complaints concerning the linguistic designation of certain positions within a branch of Public Works and Government Services Canada (PWGSC).

Action

In 2002, a special investigation by the Commissioner brought to light a serious problem:

- PWGSC was following practices that did not comply with the *Official Languages Act* to staff positions designated bilingual. Under PWGSC's administrative policy, the language requirements of positions were set according to the language skills of staff already in place. However, the language requirements of positions must instead be set according to departmental requirements for providing bilingual service to the public and respecting the right of employees to work in the official language of their choice.
- At least 45 bilingual positions were temporarily made unilingual English positions, or designated as positions requiring a low level of bilingualism.

The Commissioner presented three recommendations to PWGSC to correct the situation.

Results

- PWGSC has abolished its administrative policy for the linguistic designation of positions.
- PWGSC's Executive Committee has approved a strategic action plan that seeks, among other things, to increase the department's bilingual capacity on an ongoing basis.

Expectations

Since the conclusion of the investigation, the Commissioner has received several new complaints concerning this same issue, which shows that the problem persists. Although the action plan seeks to correct the situation in the long term, senior management must act quickly to ensure that, for any future staffing actions, the linguistic designation of positions is determined objectively according to the requirements of the *Official Languages Act*.

Canada Economic Development for Quebec Regions enhances the use of English

Issue

In 2001, Canada Economic Development for Quebec Regions took action to fill five communications adviser positions in various regions of Quebec. The work of an adviser mainly involves drafting communications documents in French, and dealing with Anglophone and Francophone clients. The Commissioner received a complaint that the French skills required for these positions placed Anglophone applicants at a disadvantage.

Action

The Commissioner's investigation yielded the following observations:

- The tasks of the positions justify the French skills required.
- On the other hand, given the clients served, the English skills required for the positions are inadequate.

Results

- **The Agency accepted the Commissioner's recommendation to encourage new communications advisers to quickly acquire the appropriate level of knowledge in English. Advisers who require language training have started receiving it.**

Equitable Participation by Both Linguistic Groups

Progress report

During the last decade, the overall proportion of Anglophones and Francophones has not changed in the group of organizations subject to the *Official Languages Act* (this includes Crown corporations and certain private organizations, such as Air Canada):

Anglophones: 72%

Francophones: 27%

Anglophone representation in Quebec

In Quebec, a major ongoing concern of the Anglophone community is to increase the representation of Anglophones within the federal Public Service (outside the National Capital Region).

The federal government recognizes that it would need to hire 1,000 new Anglophone employees in order to achieve a balance in the language makeup of its staff in Quebec. During the past year, the Missisquoi Institute published a report on the question,⁷⁵ highlighting the need to better understand the situation of Anglophone managers as a first step to improving it. The report recommends that the government correct two problems raised by the principal stakeholders:

- a work environment that discourages the use of English; and
- promotion procedures that put Anglophones at a disadvantage.

However, it must be noted that Quebec Anglophones are well represented in organizations that do not come under Treasury Board but are subject to the *Official Languages Act* (Crown corporations, etc.), where they make up 16% of employees.

A less turbulent hiring policy at Nav Canada

Issue

In 1996, the Department of Transport transferred civilian air traffic control to Nav Canada, a private corporation subject to the *Official Languages Act*. Nav Canada is also responsible for training air traffic controllers throughout Canada.

Unlike its predecessor, Nav Canada did not offer any language training to recruits wishing to occupy air traffic controller positions designated bilingual.⁷⁶ The air traffic controllers' union submitted a complaint to the Commissioner.

- It maintained that the hiring practices of Nav Canada contravened the government's commitment, provided for in section 39 of the *Official Languages Act*, to ensure that English- and French-speaking Canadians have equal employment and promotion opportunities.

⁷⁵ This study was conducted for the Middle Managers' Network of the Quebec Federal Council.

⁷⁶ Air traffic controller positions in Quebec and Ottawa require knowledge of both official languages; in the rest of the country, only a knowledge of English is required.

Action

The investigation revealed that Nav Canada's practice was to eliminate applicants who failed a language skills test administered at the start of the recruitment process, retaining applications only from people who already had the requisite level of bilingualism.

The Commissioner took into account the fact that Nav Canada is a private company not subject to Treasury Board language training policies, and that the nature of its operations requires it to have the flexibility to staff its bilingual positions with individuals already meeting the language requirements.

Results

Nav Canada accepted the recommendation of the Commissioner. From now on, all applicants will be placed on an equal footing, without taking into account their language skills.

- The top recruits who do not pass the language skills test will be granted a period of up to 18 months to acquire, at their own expense, the necessary skills in English or French.

This solution strikes a balance between two principles:

- giving Anglophones and Francophones equal access to jobs; and
- granting private companies subject to the *Official Languages Act* some latitude in how they enforce Treasury Board Secretariat policies.

Conclusion

Despite some improvements in recent years, the federal Public Service workplace is still not truly bilingual. The legislative foundation is clear, but the changes that must be put in place go beyond rules and regulations; they touch the complex social and cultural interactions of the two language groups in the workplace. The difficulty of the situation does not, however, mean that the government can side-step the issue. It must work harder at correcting the situation through the adoption of a coherent strategy aimed at giving French a more important place than it currently occupies.

Certain initiatives clearly show a determination to act, such as the decision to maintain the cut-off date of March 31, 2003, for executives to acquire the requisite level of bilingualism.

But the government must move faster. The workplace will be enriched if Francophone employees can contribute to the activities of their government in their own language. These measures will promote the vitality and development of Canada's two major language communities and will bring us closer to achieving equality of English and French in Canadian society, as set out in our constitution.



chapter six



Promoting linguistic duality

PROMOTING LINGUISTIC DUALITY

The *Official Languages Act* gives the Commissioner the task of promoting linguistic duality not only within the federal Public Service but also within Canadian society. Her work and the work of other individuals in this area reflect the fundamental importance of official languages in our daily lives. Languages are more than just tools of communication; they also possess great social value. Language influences our personal development and links us with our fellow citizens.

The vitality of our official languages affects all Canadians since it embodies our desire to build a diverse society that respects differences. The quality of health care for Anglophones in the Eastern Townships, the growth in Francophone school enrolment in all regions, the preservation of cultural symbols in Ontario or bilingualism at the municipal level in the Magdalen Islands or in Moncton—all of these are indications of the aspirations of language communities and concern us all.

This chapter describes the work carried out by the Commissioner throughout our country to support community efforts toward enhancing linguistic vitality. It also describes other activities of the Commissioner, designed to promote Canada's linguistic duality both nationally and internationally.

Supporting the Development of Linguistic Minorities

Education: A comprehensive development plan is needed

One of the most important development tools of official language minority communities is access to education in their own language. To ensure their future and fulfil their mission, French-language schools outside Quebec must succeed in recruiting and retaining as many students as possible. The government's action plan calls for certain measures to help them achieve this. The federal government's objective is to increase the proportion of eligible students involved in French-language schools to 80% by 2013 through:

- the creation of a fund supporting teaching in the minority language; and



Purpose of section 23 of the *Charter of Rights and Freedoms*:

"To correct, on a national scale, the historically progressive erosion of official language groups and to give effect to the equal partnership of the two official language groups in the context of education."

Supreme Court of Canada, Mahé v. Alberta, [1990] 1 S.C.R. 342, and Arseneault-Cameron v. Prince Edward Island, [2000] 1 S.C.R. 3.

- the renewal of the protocol and agreements with the provinces and territories concluded under the Official Languages in Education Program (OLEP).

Since the 2001 study *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts*,⁷⁷ the Commissioner has been pressing the authorities responsible to develop a national plan for recruiting from the target population for French-language schools—that is, all students eligible under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Enrolment in these

schools has levelled off over the past 10 years at 54% of the target school population. The other half of the target population goes to English-language schools. Without such a plan, future generations could find themselves losing their right to French-language education.

The Commissioner organized a roundtable session on this crucial issue in September 2002. Participants included leaders from government and the school board systems, parents, teachers and representatives of education faculties. They discussed ways to achieve the objective of section 23 of the Charter, and agreed that any initiatives should occur within the context of a comprehensive development plan for Francophone minority communities.

Following the meeting, the participants produced a document⁷⁸ which, in their opinion, presents an overall vision and can serve as a guide for continuing discussions, directing the planning process and broadening action. The resulting national plan for developing French-language education could be developed and implemented under the new Official Languages in Education Program.

In the education sector, the active participation of provincial and territorial governments is essential in order to achieve the two objectives of the *Action Plan for Official Languages*:

- to instruct in French 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter by 2013; and
- to double the proportion of high school graduates having a functional knowledge of their second official language by 2013.

It will be very difficult to meet these challenges without close intergovernmental cooperation within the Council of Ministers of Education, Canada.

⁷⁷ See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/rights_droits/rights_droits_2001_e.htm.

⁷⁸ *Accomplishing the mission of French-language education under section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, Report on the proceedings.*

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Nunavut: Education bill on ice

Issue

In 2002, the Government of Nunavut tabled an education bill.

Action

The territory's Standing Committee on Health and Education held consultations, and leaders of Anglophone, Francophone and Inuit communities expressed their many concerns about the proposed legislation.

The Commissioner and spokespersons for the Nunavut Francophone community argued that the proposed system did not meet the requirements of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Results

In March 2003, the Government of Nunavut announced that it would not be passing the bill. The government showed sensitivity to the concerns raised, and it demonstrated leadership by accepting the committee's recommendation and dropping the bill from the Order Paper. It indicated that it would take the time needed to draft a bill that better responds to the aspirations of Nunavut's diverse linguistic communities.

Better funding for Ontario's French-language school boards

Issue

A task force headed by Dr. Mordechai Rozanski was mandated to examine whether funding in Ontario's school system was fair. The final report was submitted in December 2002.

Action

In 2002, the Commissioner participated in consultations and underlined the importance of achieving two vital objectives to help Franco-Ontarian school boards:

- achieving school results equivalent to those of the majority, and slowing the gradual erosion of the province's Francophone communities; and
- providing sufficient funds to do this.

Results

The task force recommended that the Ministry of Education "amend the funding formula as appropriate to ensure that each of the grants in the formula recognizes the higher costs experienced by French-language boards in delivering education programs and services." The Commissioner also wrote to the Ontario Minister of Education to encourage her to act on the recommendations of the Rozanski Report.



An initiative to encourage literacy among young English Quebecers

Literacy is especially important for minority communities because an individual's identity is greatly influenced by proficiency in his or her first language. An essential element of learning a language is acquiring good reading and writing skills.

In collaboration with the Quebec Federation of Home and School Associations and Literacy Partners of Quebec, the Commissioner contributed to the launch of a new competition to promote English literacy in Quebec.⁷⁹ Open to all of the province's English-speaking elementary school students, the contest awards prizes for the best writing and drawings inspired by a Canadian work of art or author. Books will be given to the winning students, as well as to their school library.

⁷⁹ See <http://www.nald.ca/lpq/read.htm>.



The Université de Moncton's Faculty of Law celebrates a quarter century of **existence**

The year 2003 marks the 25th anniversary of the founding of the Faculty of Law at the Université de Moncton. The Faculty was the world's first university institution to offer training in common law entirely in French. The reputation of this institution now extends beyond the borders of New Brunswick: its Centre international de la common law en français and its Centre de traduction et de terminologie juridiques have contributed greatly to advancing knowledge in the fields of bilingualism and common law in French, in both Canada and in other Francophone countries.

A symposium on teaching common law in French was organized to mark the occasion. The Commissioner was invited to the symposium to launch her latest *Language Rights* report.⁸⁰

Access to health care in one's own language throughout life

Issue

Health is the top priority for all Canadians, whatever their first language. A smoothly functioning health system is able to quickly offer high quality care to patients who are weakened by illness and distress. Communications obviously play a central part in the delivery of high quality health care. To meet people's needs, you must first understand what they say, and so you must know their language and its related cultural code. A hospital is certainly the last place where you should have to fight for your language rights.

Over the past fiscal year there were some significant advances on the issue of minority language health services.

Action

2001 – The Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities identified three areas of action:

- networking;
- training; and
- access to primary care in the minority language.⁸¹

This groundwork has set the tone for subsequent government initiatives.

⁸⁰ See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/lr_dl/2001-2002/2001_e.htm.

⁸¹ Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, *Report to the Federal Minister of Health*, September 2001, 45 pages.



Société Santé en français

The Société Santé en français was created in December 2002 to implement the action plan of the Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities and to improve French-language health services in Canada. It has an ambitious program, including:

- setting up regional cooperation networks in each province and territory;
- forging strong ties with all provincial and territorial governments;
- improving front-line health care in French; and
- obtaining long-term funding for French-language health care through federal-provincial-territorial cooperation.

2002 – Reports published

1. **The Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities submitted its final report.** According to a recent study by the Missisquoi Institute,⁸² English-speakers in Quebec are less likely than Francophones to turn to the public health system in case of sickness. Consequently, they depend first and foremost on family, even though they are less likely to have a family member living near them.

These findings prompted the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities to produce a report on the future of the Anglophone health system in Quebec.⁸³

The report, submitted to the federal Minister of Health in December 2002, proposes a global action plan that calls for a series of government and community measures to improve social and health services for English-speaking communities. The measures include:

- offering health care that takes into account the needs of users and is tailored to different regional and community circumstances;
- establishing a multi-purpose centre that could offer health, education and community services; and
- adopting incentive measures to recruit medical school graduates and to keep these professionals in an English-speaking environment.

If implemented, the initiatives will make it possible to reinvigorate English-speaking communities, something which many hope will happen.

82 Saber-Freedman, Sara. 2000, *Quebec's English-speaking communities in the year 2000: A preliminary report on the omnibus survey of the attitudes and experiences of English-speaking Quebecers*, Montréal: Missisquoi Institute, 63 pages.

83 Report to the Federal Minister of Health, Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities, July 2002. See <http://www.chssn.org/>

2. **Romanow Commission.**⁸⁴ The Commission partially responded to the appeal from the Commissioner and spokespersons of official language minority communities following publication of its interim report, which did not take into account the needs of official language minority communities:
 - Its final report recommends that governments and regional and community authorities “work together to identify and respond to the needs of official language minority communities.”
3. **Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology.**⁸⁵ The Senate Committee recommended the adoption of additional measures to help official language minority communities receive health services in their own language:
 - place the issue of health care for minority language communities on the agenda of the next federal-provincial-territorial conference of health ministers;
 - enter into negotiations with the provinces and territories on the possibility of setting up an official languages program in health; and
 - examine the possibility of increasing the current envelope under agreements with the provinces and territories for minority language services in order to increase the amount earmarked for activities involving health and social services.

2003 – New measures

1. **Parliamentary actions.** Private Member’s Bill C-202, “An Act to amend the *Canada Health Act* (linguistic duality),” introduced by the Member of Parliament for Ottawa-Vanier, was debated in the House of Commons in the spring of 2003. The bill seeks to amend the *Canada Health Act* by adding a sixth principle: respect by the provinces for linguistic duality in the field of health. In March 2003, the bill was referred to the Standing Committee on Official Languages. The Committee was mandated to consult official language communities as well as provincial and territorial authorities to determine how to ensure better access to health care.
2. **The Action Plan for Official Languages.** The action plan includes an important health component that recognizes the needs of linguistic communities. The government plans to devote \$119 million to it over five years to promote networking, recruitment and retention of health professionals, and improve primary health care.

84 Commission on the Future of Health Care in Canada, *Building on Values: The Future of Health Care in Canada*, November 2002, 357 pages. See <http://www.hc-sc.gc.ca/english/care/romanow/index1.html>

85 Commission on the Future of Health Care in Canada, *Building on Values: The Future of Health Care in Canada*, November 2002, 357 pages. See <http://www.hc-sc.gc.ca/english/care/romanow/index1.html>

3. **Initiatives taken by minority communities.** Minority communities are helping to put in place health networks throughout the country. This shows how important it is to have the cooperation of key stakeholders in developing minority-language health services. The provincial and territorial networks will enable partners in a region to define local needs, identify priorities for action, define their respective roles, and cooperate on implementation.⁸⁶

Results

Is anyone listening?

The Senate Committee and the Romanow Commission undertook to listen to Canadians and formulated recommendations so that the health system might attain a level of excellence in both official languages.

Each report recognized the importance of federal-provincial cooperation. It is at best disappointing that the First Ministers' Accord on Health Care Renewal, adopted February 5, 2003, contains no provision on health services for Anglophones and Francophones in minority communities.

Expectations

At their most recent conference on health care, our governments thus missed an excellent opportunity to show that they are seriously committed to the vitality of their official language minority communities. When governments consult them, are citizens not entitled to expect concrete actions? The federal government therefore has a duty to strengthen its partnerships with the provinces and territories and to support, in the long term, the development of health care and services that meet the needs of official language minority communities.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

⁸⁶ Société Santé en français, http://forumsante.ca/index.cfm?Repertoire_No=661868150&Voir=page&Art=2.



Two hospitals join together to better serve their official language minority clients

The Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) and St. Boniface General Hospital have established a partnership under which they plan to implement several measures to make their care and services more accessible to the official language minority communities they serve: the Anglophone community of Quebec's Eastern Townships and the Francophone community in the area of Winnipeg, respectively.

CHUS has already begun to draw on the experience of St. Boniface in this field: it has adopted a policy to upgrade the quality of English-language services and has created the position of liaison officer with the Anglophone community. St. Boniface has drawn on the expertise of CHUS in several specialized fields, such as computerized files. Each institution has a policy on translating documentation for patients. Their employees can take second-language training designed for their workplace. In addition, the two institutions jointly take part in several projects focusing on continuously upgrading patient services.

The initiative is an excellent example of sharing and bridge building that benefit our two official language minority communities.

Save our Sanctuaries!

Issue

In the spring of 2001, the Bishop of London announced the closure of three parish churches in the region of Essex, in southwestern Ontario, to be replaced by a single newly built church that would serve the three parishes. It was then decided to demolish one of the three original churches, the Church of St. Joachim.

A community group (Save our Sanctuaries) was formed to oppose destruction of the church, and it asked the municipality of Lakeshore to designate the Church of St. Joachim a historic monument because of its significant cultural value. The Church of St. Joachim, built around 1882 by the Francophone community, symbolizes the vitality of the Franco-Ontarian community in the region.

In October 2002, a group of Francophone citizens turned to the Divisional Court of Ontario; they argued that by not acting on the designation request presented by citizens, the municipal government had not taken into account the impact of the demolition on the official language minority community of the region.



Action

- In the spring of 2002, the Commissioner approached the Bishop of London, asking him to find a way to safeguard the churches in order to help promote and protect the region's Franco-Ontarian heritage. She also approached the federal and provincial ministers responsible for heritage to explore the possibility of having the churches declared historic monuments.
- In October 2002, the Commissioner asked permission to appear before the Divisional Court of Ontario to support the citizens of Save our Sanctuaries and stress the duty of the municipal government of Lakeshore to take into account the basic values of Canadian society and the constitutional principle of respect for and protection of minorities. The hearing date was set for May 2003.

Promoting Linguistic Duality Nationally

Promotion of linguistic duality can take many different forms. It can mean ensuring that both official language communities benefit equally from immigration, promoting the use of English and French among new citizens, or promoting bilingualism at the provincial or municipal level.



A successful merger in language terms

On January 1, 2002, the Government of Quebec merged the eight villages of the Magdalen Islands to form a single large municipality with a Francophone majority. Eight months later, the new municipality declared its borough of Grosse-Île officially bilingual.

The merger did not give rise to any language tensions: leaders of both of the region's language groups worked together throughout the process to ensure that existing rights and the identity of the local Anglophone community would not be placed at risk.

The Commissioner participated in the inaugural ceremony for the borough of Grosse-Île in August 2002. She declared, "The delivery of quality services in English fills a very real need for the English-speaking residents of the Magdalen Islands. It enables them to preserve their heritage, maintain their community, and above all, build and consolidate their own identity and self-esteem. ... The inauguration of the borough of Grosse-Île, with formal guarantees of its bilingual status, is the very example of a winning solution." [Translation]

Bilingualism in the National Capital: What is the province waiting for?

Issue

Since the City of Ottawa was restructured in 1999, the Commissioner has repeatedly called for an amendment to the provincial Act creating the new city, so that it could become officially bilingual. She has made her views known on many occasions in the media and to the provincial Minister Responsible for Francophone Affairs.

Results

Fortunately, the inaction of the Government of Ontario on this issue has not prevented municipal officials from taking several measures to promote a bilingual Ottawa.

- **2001** – The Municipal Council created an advisory committee on French-language services, adopted a policy on official languages, and asked the Government of Ontario to amend the *City of Ottawa Act 1999* in order to require that the administration of the City of Ottawa and the delivery of municipal services to the public be conducted in English and French.
- **2002** – The Mayor of Ottawa and the Minister of Canadian Heritage signed a memorandum of understanding covering a period of five years. The federal government undertook to invest \$2.5 million in language training, translation, simultaneous interpretation, and a support program seeking to encourage businesses to offer bilingual services. The Commissioner met representatives of the City to discuss implementation of the memorandum of understanding.
- **2003** – The City commissioned a study on retailers' perceptions and needs with regard to the provision of services in both official languages (at the ByWard Market and the St. Laurent Shopping Centre). The findings were as follows:
 - In Ottawa, investing in language is profitable. Providing services in both official languages is said to enhance the public image of a business.
 - Many retailers recognize the economic advantages of bilingualism and try to offer their services in both official languages. However, retailers need tools to help them offer more services in the two languages. Several business owners said that they were willing to join with the City to develop such tools and organize a promotional campaign.

Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.



Canada Winter Games: A gold medal for bilingualism

The 2003 Canada Winter Games took place in the Bathurst-Campbellton region of New Brunswick. The organizing committee used effective and sometimes ingenious measures to ensure that our two official languages received equal treatment during the event:

- care was taken to use both languages early in the planning stages for the games;
- a large number of bilingual volunteers were recruited (70%); and
- a "language patrol" was organized to visit the competition sites daily and ensure that athletes and spectators were offered services in English and French.

This was a major challenge since more than 100 km separated the two host cities. Nevertheless, the few problems which did arise were corrected by the time the competitions got under way. Bilingualism had one of its best showings in the history of Canada during these 10th Winter Games. The Commissioner wrote to the chair of the organizing committee to congratulate him not only on ensuring that the principles of linguistic duality were respected, but also on helping to build bridges between the two official language communities. What a winning formula it was, indeed!



Immigration: Supporting growth in Francophone communities

Immigration is one of the cornerstones of Canada's population growth and economic prosperity. Unfortunately, some communities and regions of the country do not benefit as much as others from the effects of the annual influx of 250,000 persons who choose to settle in Canada. Francophone communities throughout the country, including Quebec, are a case in point. These communities are only able to attract a quarter of the number of immigrants that they should, given the size of their population. The Commissioner seeks to correct this imbalance, using three of the roles she exercises as an agent for change.

Monitoring Role

Since the beginning of her mandate in 1999, the Commissioner has focused many of her efforts on the legislative aspect of immigration by exercising her monitoring role of parliamentary activities. Based on the findings of a study⁸⁷ that analysed the demographic issues of immigration in minority communities, the Commissioner approached federal Members of Parliament to ensure that new immigration legislation would take into account Canada's linguistic duality, particularly the needs of minority communities. The new *Immigration and Refugee Protection Act*, which came into force in June 2002, incorporates several of the Commissioner's recommendations. The Act specifies that immigration must henceforth promote the development of both language groups, including communities living in a minority context.

Promotion and Education Role

Exercising her promotion and education responsibilities, the Commissioner has taken concrete measures to inform communities of the benefits that immigration offers.

- A second study by the Commissioner, published in November 2002 and entitled *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*,⁸⁸ presents concrete measures that must be taken not only by Citizenship and Immigration Canada but also by the provinces and communities to facilitate the integration of immigrants into Canadian society in general and minority communities in particular.
- The Commissioner continues to carry out workshops throughout Canada to encourage all stakeholders to take measures so that Canada's Anglophones and Francophones benefit equally from immigration. In 2002-2003, the Office of the Commissioner held workshops in Vancouver, Edmonton, Ottawa and Toronto.

87 *Immigration and the Vitality of Canada's Official Language Communities*, http://www.ocol-clo.gc.ca/dual_div/studies_etudes.asp?Lang=English.

88 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_e.htm.



Duality and diversity

"If Canada has been able to build a successful pluralist society, it is because linguistic duality has been and continues to be a cornerstone in the building of Canada. To put it differently, without bilingualism, the tolerant and diverse society we enjoy would not have come about in the same way. The conclusion to be drawn from this is that the continued effective governance of Canadian diversity will depend on our continued ability to assume the linguistic duality of the country."

Dyane Adam, excerpt from the article, "Canada's Official Languages, cornerstone and guarantee for managing Canadian diversity," Canadian Issues/Thèmes canadiens, April 2003, pp. 10-12.

Liaison role

Through her liaison role, the Commissioner mainly seeks to ensure that federal institutions, provinces and communities work closely together. Their cooperation makes it possible to develop tools and an infrastructure that encourage the creation of long-lasting links between newcomers and host communities in a minority context.

- The Commissioner closely monitors the work of a committee established by the Minister of Citizenship and Immigration to encourage Francophone immigration.⁸⁹ The committee is currently preparing a strategic framework to facilitate immigration

to minority communities. The Commissioner intends to work with the communities once the plan has been adopted to ensure that they benefit equitably from immigration, as intended in the new legislation.

- The renewal of federal-provincial immigration agreements is a good example of cooperation. Three agreements were renewed in 2002, with Nova Scotia, Saskatchewan and Manitoba. The agreements specify procedures for consultation and collaboration with official language minority communities during recruitment of immigration candidates nominated by the provinces. Through her liaison role, the Commissioner works closely with the communities to ensure that the agreements yield the intended results.

⁸⁹ Citizenship and Immigration Canada, Francophone Minority Communities Steering Committee.



Manitoba: Creating a set of tools to welcome immigrants in French

In October 2002, over 120 representatives of Franco-Manitoban community organizations and federal and provincial institutions participated in a symposium on integrating newcomers.

Their recommendations dealt with four themes: developing community leadership and a structure for welcoming immigrants; raising awareness at all levels; promoting Francophone Manitoba internationally; and updating federal and provincial policies for immigrants. A committee bringing together community organizations and the three levels of government was created to implement the recommendations.

The activities are part of the “Agrandir l’espace francophone” strategy of the Franco-Manitoban community. Among other things, the strategy seeks to include all French-speakers in the activities of Manitoba’s Francophone community, including bilingual Anglophones, Francophone immigrants and parents of mixed families.

Becoming a Canadian citizen in both official languages!

Issue

In late October 2002, a new citizenship bill (C-18) was tabled in the House of Commons. The draft legislation calls for major changes in the role of citizenship judges.⁹⁰ They would be given greater responsibility for promoting citizenship in order to ensure increased participation by citizens in their community.



“...We have a country rich in diversity in which people can remain a part of their own communities while still participating fully in the larger society of Canada. (...) Canada’s diversity is highlighted by its bilingualism, and it is important that children of immigrant families be given an opportunity to learn both French and English so that they can both realize the greatest opportunities that our great country has to offer and have the broadest number of careers available and become fully part of Canadian society.”

Excerpt from a speech by Senator Mobina Jaffer, delivered in the Senate on November 7, 2002, as part of the adoption of the Address in response to the Speech from the Throne.⁹¹

⁹⁰ Bill C-18 also stipulates that the judges will henceforth be called “citizenship commissioners.”

⁹¹ See http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/senate/deb-e/017db_2002-11-07-e.htm?Language=E&Parl=37&Ses=2.

Action

Performing her parliamentary monitoring role, the Commissioner analyzed the bill and observed that it remained silent on a basic Canadian value that judges should undoubtedly be required to promote: linguistic duality.

The Commissioner appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration to propose certain amendments to Bill C-18. She recommended that it include:

- recognition of English and French as official languages of Canada; and
- a requirement that judges, as they preside over ceremonies, ensure that they are conducted in English and French; they should also stress the importance of the equal status of English and French as official languages of Canada and as a basic Canadian value.

Expectations

Filled with symbolism, citizenship ceremonies are an excellent opportunity to promote Canada's basic values. The Commissioner therefore expects that linguistic duality will be given its rightful place as a Canadian value in the bill and that, consequently, new citizens will be made aware of the importance of the two official languages in Canadian society at the time that they become members of the Canadian family.⁹²

Enlightened leadership in New Brunswick

New Brunswick saw major changes over the past year:

- the province adopted a new Official Languages Act; and
- the City of Moncton passed a resolution declaring itself officially bilingual.

The new Official Languages Act further solidifies the bilingual character conferred on the province by the Constitution. In the spring of 2002, the Commissioner approached the provincial government, and proposed certain changes to the draft legislation so that the government's constitutional obligations would be fully met. As a result, the new law is having a positive impact on both of the province's official language communities:

- the rights and obligations set out in the earlier act have been broadened;

⁹² As of March 31, 2003, the Standing Committee on Citizenship and Immigration was still studying Bill C-18.

- public access to various important services is now guaranteed in English and French (municipal services, police services, administration of justice and health care); and
- a commissioner of official languages (the fourth such position to be created in Canada) is mandated to ensure respect for provincial language rights and promotion of both official languages.

Moncton's official declaration that it is a bilingual city bodes well for official language communities and Canada's linguistic duality.

From now on, public notices and information will be prepared in both official languages.

While these initiatives were originally prompted by citizen-initiated court proceedings in which the Commissioner participated, the measures now achieved go beyond what was required by the courts.

The community is now looking to the Government of New Brunswick to enforce the Act so that English-French equality is fostered. All of Canadian society stands to gain from this.



The City of Moncton, first winner of the Montfort of the Year

In March 2003, the Department of Canadian Heritage and its partners organized the first Prix Montfort presentation ceremony, one of the events marking the Rendez-vous de la Francophonie and the Journée internationale de la Francophonie. The awards were created to recognize the achievements of Francophones and Francophiles who contribute to the development of Canadian society. The prize winners have achieved distinction by helping to bring Canadians together and by extending the francophone influence in Canada and abroad.

The prizes are awarded in the categories of arts, health, youth, communications, science, understanding, cultural diversity and international appeal. The Montfort or the Year was awarded to the City of Moncton as the first city in Canada to declare itself officially bilingual.



Bilingual youth preparing for the labour market

The Edmonton Public School Board has developed a large-scale initiative to revamp its French instruction programs. The French Language Renewal Project, launched in the spring of 2002, seeks to:

- increase enrolment in French immersion and French-as-a-second-language programs;
- improve the performance of participating students;
- strengthen contacts between students and the Francophone community; and
- establish partnerships with organizations interested in French instruction.

The Office of the Commissioner of Official Languages is participating in this innovative project as a member of its advisory board. The Commissioner intends to award a certificate of merit to each student completing the French immersion program who passes the language skills tests administered by the Public Service Commission of Canada, which is also collaborating in the project.

This project is truly remarkable because it is the first time that young Canadian students are taking language tests that are recognized when applying for designated bilingual positions within the federal Public Service.



Official language teaching in Canada

"Our universities will have to show rather more leadership and responsibility than in the recent past in providing opportunities for students to develop and consolidate their second-language skills. If targeted funding is required to achieve this, it should be considered.

Second-language education will have to be viewed increasingly as a continuum which extends from preschool to include college and university, as well as exchanges, work opportunities and other skill maintenance activities. New ways will have to be found to ensure that FSL and ESL students can enjoy productive contacts with local minority-language communities and their culture."

Address by the Commissioner to the Joint Conference of the Canadian Association of Immersion Teachers and the Canadian Association of Second Language Teachers, Charlottetown, November 2002.⁹³

The Official Languages Act: An international model

Canada was one of the first countries to pass legislation in order to protect and promote official languages. More and more countries are now seeking Canada's expertise in this domain as they adopt measures designed to recognize linguistic diversity, both within and beyond their borders. In particular demand is Canada's expertise in language planning, delivery of bilingual government services, and implementation of the *Official Languages Act* and the *Charter of Rights and Freedoms*, both of which have served as models in several countries.



Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF)

The Commissioner is joint vice-president of the AOMF, an association of some 30 ombudsmen and mediators from French-speaking countries and governments.

In 2002-03, the Commissioner coordinated the updating and modernization of the Association's statutes, and examined the feasibility of setting up a permanent secretariat. These improvements to its structure should help the Association to more effectively perform its role of developing the ombudsman function in countries belonging to the Francophonie.

93 See http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sp_al/2002/2002-11-07_e_1.htm.

The Commissioner encourages the government to promote Canada's linguistic duality internationally. She herself has been invited on occasion to present the lessons learned by Canada over its more than 30 years of official bilingualism.

- Over the past year, the Commissioner received a delegation of parliamentarians from the **Russian Federation** interested in Canada's approach to language planning and ways to adapt the model of the Office of the Commissioner of Official Languages to their country.
- She also went to **Ireland**, where the government was studying a bill to promote and protect the Irish language. Modelled to a large extent on Canada's *Official Languages Act*, the new law even creates a position of commissioner of official languages, one of the first of its kind outside Canada. The Commissioner met with the minister responsible for promoting the Irish language and offered various practical suggestions to ensure effective implementation of the legislative measures that the Irish government has adopted.

Conclusion

Promoting linguistic duality at the community, national or international level is a responsibility that the Commissioner performs with pride. The role she plays complements local initiatives undertaken by dynamic communities that receive solid support from various governments. Actions undertaken by the Office of the Commissioner of Official Language remind Canadians of the importance of the basic rights of language communities. The Commissioner's promotion role serves the interests of all Canadians through its defence of the principles of justice and equity which, in turn, help us to preserve the richness of our languages and social fabric.



Conclusion



CONCLUSION

Canadian society is constantly evolving. Recent years have brought many changes, particularly in demographic, societal and technological terms; and political changes are on the horizon. In this context, the federal government must demonstrate even greater vigilance to protect one of the key values of our society: linguistic duality. The changes are often gradual, but they are no less likely to have a major impact on the future of Canada's linguistic duality.

The government's action plan thus comes at an appropriate time. It unquestionably reflects the government's strengthened commitment towards official languages. It lays the foundations for a policy of "sustainable development" for our linguistic duality. Accordingly, the action plan should be pursued and developed far beyond the five-year period for which funding has been provided.

It is the government's duty to ensure that its political commitment to support linguistic duality extends to all levels of the federal Public Service. It will be equally important for the government to ensure that its action plan receives the support of all Canadians, as well as that of provincial and territorial governments. Their cooperation is indispensable to the success of the plan.

It is worth returning to the analogy we used at the beginning of this report: the Minister Responsible for Official Languages must truly perform the job of an orchestra conductor to coordinate all the actions required to implement the government's strategy for strengthening official languages. His work requires considerable skill and energy, and will depend to a large extent on the ability of his orchestra to play in harmony, with each member striving to play in tune with the group. He must not leave any room for improvisation nor tolerate any wrong notes.

The work to be performed is ambitious, and the audience's expectations are high.



Appendices



Appendix A

COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
 - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
 - by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
 - by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
 - by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
 - by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

The Commissioner reiterates the following two recommendations from her 2001-2002 Annual Report which were not implemented:

Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Prime Minister:

- give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the Action Plan for Official Languages.

Recommendation 9

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

Appendix B

SHOWCASE OF SUCCESS STORIES

Dynamic leadership in official languages means excellence in the delivery of services to the public in both official languages, in the creation of a bilingual workplace and in the promotion of linguistic duality. This section highlights what some organizations have undertaken and achieved through this type of leadership.

2002-2003 Leon Leadership Award

Farm Credit Canada

For 2002-2003, the Commissioner of Official Languages is honouring the head of a small government agency in Regina, Saskatchewan. The 2002-2003 Leon Leadership Award goes to **John Ryan, President and CEO of Farm Credit Canada (FCC)**. With this award, the Commissioner pays tribute to Mr. Ryan, who has demonstrated extraordinary leadership in his efforts to integrate official languages into the culture and daily activities of his organization, going well beyond the basic requirements of the Official Languages Program.



For FCC, offering service in both official languages is more than a requirement; it's a matter of respect and good business practice. To ensure exceptional service in both official languages, FCC periodically conducts follow-up calls and on-site audits to designated bilingual offices in order to check whether they actively provide bilingual service as required (including displays, publications and voice messages) and comply with their official language obligations.

Bilingualism is part of the way of life at FCC. French is spoken regularly at meetings, in the corridors, during teleconferences and at lunchtime, not only at the Loan Administration Centre in Moncton but also at the Risk Management Centre in Kanata and corporate headquarters in Regina. Throughout the country, Francophones, Francophiles and employees taking language training regularly speak French. Employees are actively encouraged to speak their preferred language.

FCC's senior management team also believes that management support is essential to the success of any initiative. To foster a workplace that is conducive to the use of both official languages, the senior management team has designated senior positions bilingual, regardless of the fact that all senior managers work in Regina, a region not designated bilingual for language of work. Consequently, senior managers are bilingual or soon will be. In addition, FCC has introduced "French Fridays" throughout the country. On Friday, a word or expression is e-mailed to all employees, who are encouraged to speak French. Employees taking language training thus have a golden opportunity to enhance their learning experience.

In its efforts to enhance the vitality of official language minority communities, FCC's corporate office actively promotes Francophone community events to its employees and encourages them to participate in various activities. Furthermore, the organization sponsors many projects in official language minority communities and has established a national committee with an employee from each region to ensure liaison with minority language groups. The committee identifies potential partnerships, sponsorships and in-kind contributions which could benefit minority communities.

The Commissioner congratulates Mr. Ryan and the FCC for their exemplary leadership in promoting linguistic duality to the public and within the organization.

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA

Citizenship and Immigration Canada (CIC) has developed an accountability framework that defines the roles and responsibilities of all its managers with regard to official languages. It requires all managers to report on implementation of the *Official Languages Act* and the promotion of linguistic duality. The accountability framework includes the terms of an agreement to increase cooperation between CIC and the Office of the Commissioner of Official Languages. This is the first cooperation agreement signed with the Office of the Commissioner.

CIC also organizes a monthly round table during which managers with responsibilities for official languages can discuss language issues that affect the department and take any necessary action.

ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY

In partnership with Nova Scotia Economic Development and the Collège de l'Acadie, the Atlantic Canada Opportunities Agency has helped set up a Knowledge-Based Economy Incubation Centre. The Centre makes its space and services available to the region's Francophone entrepreneurs who wish to increase their information technology activities. An excellent way to support the development of official language minority communities!

DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

The Department of Foreign Affairs and International Trade has developed virtual campus programs for its employees in Canada and abroad. Employees can now have access to on-line language training. This initiative is particularly interesting because it facilitates access to language training outside working hours and regardless of the employee's location. This tool also helps personnel to maintain knowledge of their second language.

COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

The Communications Security Establishment has designed an interactive decision tree on communications requirements. Employees can now consult an Intranet guide which poses questions to help them identify whether their internal and external written communications must be prepared in both languages. A good way to help staff meet their language obligations toward the public!

CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

The Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) has integrated knowledge of official languages into the skills profile for its positions. CMHC recognizes the importance of language skills; it assigns them a value similar to that of other skills judged necessary for properly performing the duties of a particular position. This innovative practice corresponds with the recommendations submitted by the Commissioner to the President of the Treasury Board for the entire Public Service.

CANADA COUNCIL FOR THE ARTS

The Canada Council for the Arts has launched an initiative to support the development of artists in Francophone minority communities. It gives its peer evaluation committees “contextual brochures” that describe, for each arts discipline, the particular conditions that affect Canada’s Francophone artists in minority communities. These background documents were drafted by the Fédération culturelle canadienne-française. The initiative has been so successful that Quebec’s English-speaking community is considering adopting the model. A good way for English and French communities to get to know each other better!

CANADIAN HERITAGE

- Canadian Heritage has pursued efforts to implement its Action Plan on Language of Work: it offered information sessions to over 1,500 employees and managers to make them aware of the language of work guidelines set out in the plan. Better understanding of what constitutes a workplace favourable to the use of both official languages should promote the creation of such environments.
- Launched in the spring of 2003, the on-line language toolkit “Word Wizards” offers Canadians a new Web site that provides quick access to many language tools, facilitating writing and editing in either official language. This is an essential tool for Canadians. The project was undertaken by Canadian Heritage in cooperation with the National Research Council of Canada, Treasury Board Secretariat, the Translation Bureau and Industry Canada.
- The Commissioner congratulates Canadian Heritage on its support for the creation of the Prix Montfort and the gala awards presentation ceremony to recognize the achievements of Canada’s Francophones and Francophiles.

INDUSTRY CANADA

In cooperation with the regional development agencies in its portfolio, Industry Canada has designed the CommunAction Web site. The site informs members of official language minority communities about the department’s programs and services, and promotes their use. The initiative also seeks to make the department and agencies aware of the needs of the communities.

CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY

The Quebec regional office of the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) has developed and, with the support of headquarters, is implementing a three-year pilot project to ensure better use of both official languages at the Agency. This official languages quality management system is based on the ISO standard. It includes a review of work processes and staff awareness sessions. The initiative seeks to create a bilingual workplace—and thereby a change in culture—through the involvement of all staff concerned. Treasury Board Secretariat is greatly interested in the initiative and supports the project.

The Commissioner wishes to recognize some encouraging initiatives in other sectors of Canadian society.

MINISTERIAL CONFERENCE ON FRANCOPHONE AFFAIRS

At the October 2002 Ministerial Conference on Francophone Affairs in St. John's, Newfoundland, participants from the provinces and territories created a permanent secretariat and adopted a set of principles for governmental leadership. These principles will serve as the basis for realizing their vision for Francophones to be able to live and grow individually and collectively in French across Canada.

RICHIBOUCTOU MUNICIPAL COUNCIL— Welcome, bienvenue and ëptjilaasi

In New Brunswick, the Richibouctou Municipal Council decided to “trilingualize” the municipality. It had the word “welcome” translated into Mi'kmaq in all of the city's promotional literature. Many local retailers have followed suit and now display signs in English, French and Mi'kmaq in their shop windows.

LAURIERS DE LA PME

The Commissioner congratulates the winners of the 2003 Lauriers de la PME awards competition:

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings Ltd.
- RégeNord Ltd.
- Scénario Design

Organized by the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development,⁹⁴ the competition highlights the importance to Canada's economy of Francophone businesses outside Quebec. These businesses support community development efforts and create a work environment in which staff can develop and use their language.

SIMON FRASER UNIVERSITY

This year, a wonderful initiative came to fruition in Western Canada: the signing of a memorandum of understanding between Simon Fraser University and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. The university will establish a Bureau of Francophone and Francophile Affairs, and will develop a French-language undergraduate program in community development and public administration.

94 See http://www.francophonie.gc.ca/news/lauriers2003/index_e.shtml.



Index

Note: Act stands for Official Languages Act; HR, for human resources

Act to Promote Physical Activity and Sport, 30-31

Action Plan for Official Languages

- evaluation, 27-28
- government leadership, 24, 39-42
- health component, 111
- implementation, 28-29
- interventions of the Commissioner, 25-26
- language rights for accused persons, 53
- priorities of the Commissioner, 26
- recommendations in *2001-2002 Annual Report*, 21-23
- recommendations of the Commissioner, 29, 34, 36, 44, 107, 112, 116, 131-133
- Regional Partnerships Fund, 41

Advertising, bilingual government, 84-85

Advertising Guide
(Communication Canada), 85

Air Canada

- complaints, 68
- object of more than 15 complaints, 73
- official languages action plan, 33, 87-89

Air transportation, 33, 65, 87-88, 100-101
See also Air Canada; Nav Canada

Airport Transfer
(*Miscellaneous Matters*) Act, 89

Airports, bilingual services, 33, 73, 89-90

Alberta

- complaints, 71-72
- mother-tongue Francophones, 10
- See also* Edmonton

Annual Report 2001-2002, 21-23, 45

Arseneault-Cameron v. Prince Edward Island, 106

Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), 52-53

Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), 123

Atlantic Canada Opportunities Agency, 136

Atlantic region

- complaints, 67-68, 70-71
- liaison officer in OCOL regional office, 64
- support for Francophone entrepreneurs, 136
- See also* individual provinces

Bilingualism

- executive group in Public Service, 44-46, 132
- globalization and knowledge-based economies, 17, 26
- rate of, 9-10

Bilingualism, official,
and Canadian identity, 14-15, 17
See also Moncton; Ottawa

Bill C-18 (on citizenship), 119-20 to 119-120

Bill C-25 (on Public Service modernization), 35

British Columbia

- complaints, 71-72
- federal offices designated bilingual, 41
- liaison officer in OCOL regional office, 64
- mother-tongue Francophones, 10
- Pacific Fedral Council, 41
- See also* Vancouver

Broadcasting Act, 33, 80-81



Cable Public Affairs Channel (CPAC),
33, 81-84

Canada Business Service Centres
network, 78

Canada Council for the Arts, 137

Canada Customs and Revenue Agency
complaints, 68, 73
language of work in Quebec, 138
quality of bilingual communica-
tions, 96

Canada Economic Development
(Quebec), 99

Canada Health Act, provincial respect for
linguistic duality, 111

Canada Mortgage and Housing
Corporation (CMHC), 136

Canada Post Corporation, 68, 73

Canada Winter Games, bilingualism at, 116

Canadian Armed Forces, recommenda-
tion of the Commissioner, 97

Canadian Centre for Management
Development, 35, 42-43, 46

*Canadian Charter of Rights and
Freedoms*
international model, 123-124 to
123-124
role of the Commissioner, 65
section 23, 26, 106-107 to 106-107

Canadian Coast Guard College, 56-57

Canadian Food Inspection Agency (CFIA), 58

Canadian Heritage
complaints, 73
imperative staffing, 46
language of work, 137
Prix Montfort, 122, 137
recommendation re bilingual high
school graduates, 107, 132
single windows concept in
Saskatchewan, 77
"Word Wizards," 48, 137

Canadian Land Force Command and Staff
College (Kingston, Ontario), 97

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission
(CRTC), 81

Census of 2001, 9-10

Centre d'avancement et de leadership
en développement économique
communautaire de la Huronie
(CALDECH), 59-60

Centre hospitalier de l'Université de
Sherbrooke (CHUS), 113

Cité collégiale, 83

Citizenship and Immigration Canada
complaints, 68, 71, 73
implementation of *Action Plan*, 23
promotion of linguistic duality, 135

Clarkson, Adrienne, 17

Clerk of the Privy Council. *See* Privy
Council, Clerk of the

Commissioner of Official Languages
appearances before committees,
30-32, 35, 65, 120
auditing role, 64
liaison role, 64, 118
monitoring role, 30, 61, 64-65, 117
ombudsman role, 63-64, 123
promotion and education role,
65, 117
promotion of linguistic duality,
105-124
quotes of, 24, 118
See also Interventions of the
Commissioner; Recommendations
of the Commissioner

Committee of Deputy Ministers
Responsible for Official Languages, 40

Communication Canada, 84-85

Communications Security Establishment,
136

Communities Futures Development
Corporation (CFDC), 59-60, 85

Communities Futures Program (Ontario),
59-60

Complaints

- advancement of official language, 71
- air traffic controllers, 100-101
- categories, 68-71
- equitable participation, 71
- Industry Canada, 59-60
- institutions with more than 15 complaints, 73
- language of service, 68-69, 71
- language of work, 68, 70-71
- language requirements of positions, 68-69, 70-71, 98
- location of infraction, 68
- by province/territory, 71-72
- by region and language, 67-68
- role of Commissioner, 63-64

Constitution Act, 1867, 32

Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities, 110

Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, 109-110

Contraventions Act, 52-53, 65

Correctional Service of Canada, complaints, 73

CPAC (Cable Public Affairs Channel), 33, 81-84

Criminal Code, and language rights, 53

CRTC (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission), 81

Cultural diversity

- characteristic of Canada, 7-9, 13-17
- and evolution of Canada, 17-18
- promotion through telecommunications, 81

Das, Satya, 14

Early childhood, 26, 29

Edmonton (Alberta)

- bilingual services at airport, 89
- French Language Renewal Project, 122

Education

- French immersion program in Edmonton, 122
- in French-language schools, 105-107, 132
- functional bilingualism, 26, 105-107
- in language of the minority, 26, 105-109
- Official Languages in Education Program (OLEP), 106
- role of Commissioner, 65, 117
- in second official language, 26
- training in common law in French at Université de Moncton, 109

EnviroNics/CRIC poll (2002), 14-15

Environment Canada

- bilingual weather bulletins, 86
- complaints, 68, 73

Equitable participation

- in Canadian communities, 17, 33
- complaints, 71
- federal councils, 41
- government advertising, 84-85
- immigration and, 33
- in organizations subject to the Act, 99-100
- in the Public Service, 43, 68-69, 71, 96
- services of Government On-Line initiative, 79-80

Farm Credit Canada, 40, 134-135

Federal councils, 41

Federal Court, and broadcasting Parliamentary debates, 83-84

Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick, 71


Federal-provincial-territorial agreements, 28-29, 112, 133

First Ministers' Accord on Health Care Renewal (2003), 112

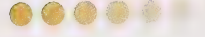
Fisheries and Oceans Canada, 56-57

Foreign Affairs and International Trade Canada, 136


French Language Services Act, 52 note 56



Globalization and bilingualism, 17
Government On-Line initiative, 79-80
Government Operations and Estimates
Committee, 31



Halifax (Nova Scotia), bilingual services
at airport, 89
Head of the Public Service Award, 40
Health Canada
 complaints, 68, 73
 health services in minority
 communities, 111-112, 133
Health services, 26, 29, 65, 109-113, 133
Hockey broadcasts, 33
House of Commons, language of debate
broadcasts, 83-84
House of Commons Standing Committee
on Official Languages, 30, 32-34, 131
Human Resources Development Canada
(HRDC)
 complaints, 68, 71, 73
 quality of machine translations in
 job ads, 53-55



Immigration
 cultural diversity, 8, 15-17
 demolinguistic balance, 33, 116-118
 integration into minority official
 language communities, 23, 26
 interventions of Commissioner, 120
 linguistic duality and, 114, 116-120
 and official languages, study, 66
 Quebec, 10, 12
Immigration and Refugee Protection Act,
23, 117
Imperative staffing, recommendations,
34, 36, 43-46, 95-96, 132
 See also Language requirements

Industry Canada

CommunAction Web site, 137
complaints, 59-60
programs supporting language
industries, 83
use of French on the Internet, 47

Intergovernmental Affairs, 24, 40

Internet

balance of English and French
content, 79-80
CommunAction Web site
(Industry Canada), 137
French content, 47-48
language quality of government
sites, 48, 79-80
study on official language content, 66
telecommunications, 80-81
"Word Wizards," 48, 137

Interventions of the Commissioner

Action Plan for Official Languages,
25-26
bilingual services at airports, 89-90
bilingual weather bulletins, 86
Canada Economic Development, 99
Canadian Food Inspection Agency
at Shippagan, 58
Canadian Land Force Command
and Staff College, 97
Contraventions Act, 52-53, 65
court interventions, 65
equal access to regulatory texts, 32
equal access to services, 77-79
government advertising, 84-85
health services, 109-112
immigration and linguistic duality,
119-120
linguistic competencies in the
Public Service, 34-36
Nav Canada, 100-101
North Simcoe Business
Development Centre, 59-60
Nunavut education bill, 107
Public Works and Government
Services Canada, 98
roles of Commissioner, 63-65
Save our Sanctuaries, 113-114

telecommunications, 81-84
training of journalists by National
Defence, 87



Jaffer, Mobina, 119

Job Bank, quality of translations, 53-55

Justice

and *Contraventions Act*, 52-53
and language rights of accused,
26, 50-53

Justice Canada

Contraventions Act, 52-53
language shortcomings in access-
ing the judicial system, 50-53



Knowledge economies, 17, 26



Language industries, support measures,
26, 47-48, 83

Language of service

airports, 33, 73, 89-90
complaints, 68-71
Farm Credit Canada, 134-135
Government On-Line initiative, 79-80
priority suggested by
Commissioner, 26
single windows network, 78-79

Language of work

in bilingual milieu, 41, 56-57, 78-79
Canada Customs and Revenue
Agency (in Quebec), 138
complaints, 68-71
cultural identity and, 93
Farm Credit Canada, 134-35
linguistic duality and, 93
Manitoba, 78
minority groups, 9, 11-12, 78, 93-94
New Brunswick, 12, 23, 41, 94-95
Ontario, 11-12
in Public Service, 45, 70, 93-95, 102
See also Public Service

Language requirements

air traffic controllers, 100-101
Canada Mortgage and Housing
Corporation, 136
Canadian Coast Guard College, 56-57
complaints, 68-69, 70-71
complaints by province/territory, 71
in Government On-Line initiative, 79
Public Service, 45-46, 70-71, 98, 102
Public Works and Government
Services Canada, 98
RCMP, 55-56

Language training

for bilingual services in Ottawa, 115
Centre hospitalier de l'Université
de Sherbrooke (CHUS), 113
Farm Credit Canada, 134-35
Foreign Affairs and International
Trade Canada, 136
Public Service, 26, 34-36, 39, 43-45,
95-96, 99, 132
St. Boniface General Hospital, 113

Lauriers de la PME, list of winners, 139

Leadership

committees on official languages,
32-34
federal government, 23-29, 39-42
Leon Leadership Award, 134-135
New Brunswick, 120-122
Parliament, 30-31
senior Public Service, 39-42

Leon Leadership Award, 134-35

Linguistic duality

and *Broadcasting Act*, 80
and diversity, 7-9, 13-18
and evolution of Canada, 7-9,
17-18, 28
immigration and, 114, 116-120
part of Canadian identity, 9, 14-15,
26, 93, 118, 124
promotion of, 26, 30, 34-36, 65,
105, 114, 124, 131
senior Public Service and,
42-46, 66, 131-132

Literacy Partners of Quebec, 108



Magdalen Islands (Quebec), 114

Mahé v. Alberta, 106

Manitoba

bilingualism rate, 9

complaints, 67-68, 70-72

immigration and linguistic balance,
118-119

language of work, 78

mother-tongue Francophones, 10

federal council, 41

services in French, 78-79

See also Winnipeg

McLachlin, Beverley, 15

Ministerial Conference on Francophone
Affairs, 28, 138

Ministerial Reference Group on
Official Languages, 22, 133

Minority communities, English language

health services, 110-112, 133

impact of immigration, 10

representation in federal Public
Service, 41, 100

Minority communities, French language

artistic development, 137

economic development, 136

French spoken at work, 11-12

health services, 109-110, 112, 133

promotion target, 28

Save our Sanctuaries, 113-114

Minority official language communities

access to judicial system, 50-53

development of,
25-26, 59-60, 71, 105-107, 116-118

health services, 26, 111-112, 133

and immigration, 23, 31

Minority official language press, use by
federal institutions, 66

Modernization of human
resources management

and imperative staffing,
34, 44-46, 96, 132

and linguistic duality, 21, 23

and objectives of the Act, 23, 34-36

recommendation of Commissioner,
36, 131-132

Moncton (New Brunswick)

language requirements for RCMP,
55-56

official bilingualism, 120-122

Prix Montfort, 122, 137

training in common law in French
at Université de Moncton, 109

Montréal, 10

Mother tongue, 9-10, 13

Multilingualism, 9, 13-14



National Capital Region,

complaints, 67-68, 70-72

See also Ottawa

National Defence

complaints, 68, 73

training for journalists, 87

National Research Council of Canada, 47

Nav Canada, 100-101

New Brunswick

Canadian Food Inspection Agency
at Shippagan, 58

complaints, 71-72

Federal Council, 23, 41

language of work,
12, 23, 41, 71, 94-95

language rights of population,
120-121

leadership re bilingualism, 120-122

level of bilingualism for RCMP, 55-56

Official Languages Act, 120-21

trilingualism in Richibouctou, 138

See also Moncton

Newfoundland and Labrador

complaints, 71-72

federal council, 41

promotion of French, 41

North Simcoe Business Development
Centre (NSBDC), 59-60

Northwest Territories, 33, 72

Nova Scotia

complaints, 71-72

immigration and linguistic balance,
118

mother-tongue Francophones, 10

See also Halifax

Nunavut

complaints, 72

education bill, 107



Office of the Commissioner of Official
Languages

and French immersion program in
Edmonton, 122

Leon Leadership Award, 134-135

See also Commissioner of Official
Languages

Official Languages Act

analysis of complaints, 67-73

bilingual services at airports, 89-90

enhancing vitality of minority
communities, 71

government advertising and, 84-85

international model, 123

modernization of HR management,
23

Nav Canada, 100-101

Part VII, 22, 32-33, 69, 71

role of the Commissioner,
30, 42, 64-65

section 41, 22, 133

telecommunications and, 81, 86

Official Languages Act (New Brunswick),
120-21

*Official Languages and Immigration:
Obstacles and Opportunities for
Immigrants and Communities* (study,
2002), 117

Official Languages in Education Program
(OLEP), 106

Official Languages Program, 27-28, 33

Ontario

Canada Customs and Revenue
Agency, 96

complaints, 67-68, 70-72

Contraventions Act, 52-53

federal council, 41

French-language communities, 11-12

funding of French-language school
boards, 108

language of work, 12, 71

language requirements for air
traffic controllers, 100-101

language rights of accused
persons, 50-53

liaison officer in OCOL regional
office, 64

mother-tongue Francophones, 10

Save our Sanctuaries, 113-114

See also Ottawa; Toronto

Ottawa

Macdonald-Cartier airport, 73

official bilingualism,
28, 115-16, 133

See also National Capital Region



Parks Canada Agency

complaints, 73

Prince Edward Island

complaints, 71-72

mother-tongue Francophones, 10

Privy Council, Clerk of the

official languages a priority, 22, 39

recommendation re bilingualism of
senior Public Service, 40, 44, 132

Privy Council Office

follow-up on recommendations re
linguistic duality, 42-45

See also Privy Council, Clerk of the

Prix Montfort, 122, 137

Public Service

Anglophone representation in
Quebec, 41, 100

bilingualism of executive group,
44-46, 132

CBC linguistic standard, 43, 45-46

equitable participation,
43, 68-69, 71, 96

follow-up study of senior Public Service, 42-45

Head of the Public Service Award, 40

imperative staffing, 34, 36, 43-46, 95-96, 132

integration of linguistic duality into culture, 45, 131

intervention of Commissioner re linguistic competencies, 34-36

language of work, 45, 70, 93-95, 102

language requirements, 45-46, 70-71, 98, 102

language training, 26, 34-36, 39, 43-45, 95-96, 99, 132

leadership of senior managers, 39-42

linguistic duality and senior managers, 42-46, 66, 131-132

modernization of HR management, 23, 34-36, 131-132

services to minority communities, 26

Staffing Tribunal, 35

study on attitude to use of two languages, 93-94

See also Language of service;
Language of work

Public Service Commission

complaints, 73

language tests for French immersion students, 122

recommendations of the Commissioner, 42-46, 132

See also Public Service

Public Service Employment Act, 35

Public Works and Government Services Canada

bilingual telecommunications in hotels, 86

complaints, 68, 73

language requirements of positions, 98

object of more than 15 complaints, 73



Quebec

Anglophone representation in federal Public Service, 41, 100

bilingual advertising by Community Futures Development Corporations, 85

bilingualism, 10

Canada Customs and Revenue Agency, 96, 138

complaints, 67-68, 70-72

federal council, 41

health services in English, 111-112

immigration, 10, 12

language requirements for air traffic controllers, 100-101

liaison officer in OCOL regional office, 64

literacy project for Anglophones, 108

services in English at Canada Economic Development, 99

Quebec Federation of Home and School Associations, 108



Recommendations of the Commissioner

Action Plan for Official Languages, 29, 34, 36, 44, 107, 112, 116, 131-133

bilingualism in air transport, 33, 89-90

bilingualism of high school graduates, 107, 132

bilingualism of senior Public Service, 40, 44, 132

Bill C-18 on citizenship, 119-120

Canadian Armed Forces, 97

evaluation of the *Action Plan*, 29, 131

follow-up study of senior Public Service, 42-45

government advertising, 84-85

health services, 112, 133

imperative staffing, 34, 36, 43-46, 95-96, 132

intergovernmental cooperation, 29, 131

linguistic duality and modernization of HR management, 23, 35-36

list of recommendations, 131-133

Ministerial Reference Group on Official Languages, 22, 133

modernization of human resources management, 36, 131-132

official bilingualism in Ottawa, 115-116, 133

promotion of bilingualism, 29, 131
Public Service Commission, 42-46, 132

- resources for Treasury Board Secretariat, 22-23
- section 41 of the Act*, 22, 133
- strategic priorities of Clerk of Privy Council, 22, 39
- teaching in language of minority, 108
- telecommunications, 81
- Regulatory texts, bilingual, 32
- Réseau des Sports, 33
- Rights, Schools and Communities in Minority Contexts* (study, 2001), 106
- Roadmap for the language industry, 47-48
- Romanow Commission, 111-112
- Royal Canadian Mounted Police (RCMP)
 - complaints, 68, 73
 - language requirements in New Brunswick, 55-56
 - services in French in Manitoba, 79
 - unilingual parking tickets, 33
- Ryan, John, 40, 134-135



- Save our Sanctuaries, 113-114
- Saskatchewan
 - Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 77
 - bilingualism rate, 9
 - complaints, 67-68, 70-72
 - immigration and linguistic balance, 118
 - liaison officer in OCOL regional office, 64
 - mother-tongue Francophones, 10
 - service to Francophone communities, 77, 79
- School of Public Service, 35-36, 132
 - See also* Public Service
- Secretary of State for Amateur Sport, 49
- Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, 31-32
- Service Canada Access Points network, 78
- Simon Fraser University (British Columbia), 139
- "Single Windows"
 - bilingual services, 78-79
 - and expansion of official language communities, 79

- and Francophone communities in Saskatchewan, 77, 79
 - study on the network, 66
- Société Radio-Canada, 33
- Société Santé en français, 110
- Speech from the Throne, 25
- Sport Canada, 49
- Sport system, and official languages, 30-31, 49, 65-66, 116
- St. Boniface General Hospital, 113
- St. Joachim Church (Lakeshore, Ontario), 113-114
- Standing Committee on Canadian Heritage, 31
- Standing Committee on Citizenship and Immigration, 31
- Standing Joint Committee on Official Languages, 32-33, 50
- Standing Senate Committee on Official Languages, 30-34, 131
- Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology, 30-31, 111-112
- Studies and investigations
 - attitude of Public Service to use of two languages, 93-94
 - immigration and official languages, 66, 117
 - language obligations re Internet content, 79
 - list for 2002-2003, 66
 - minority press, use by federal institutions, 66
 - Rights, Schools and Communities in Minority Contexts* (study, 2001), 106
 - senior Public Service and linguistic duality, 66
 - Senior Public Service (follow-up study), 42-45
 - on Single Window networks, 66, 78
 - sport system and official languages, 66
 - use of official languages on Internet, 66
- Subtitles in both official languages, 83
- Symposium on the language industry, 47



Telecommunications, 80-86

Temple v. Via Rail, 65

Territories, access to judicial system, 50-53

See also names of individual territories

Thibodeau v. Air Canada, 65

Toronto (Ontario)

bilingual services at airport, 89

French-language community, 11

Training

common law in French in
Moncton, 109

health care in minority language, 109

journalists by National Defence, 87

Transport Canada, 33, 87-88

Treasury Board Secretariat (TBS)

Action Plan for linguistic duality,
24-29

bilingualism of executive Public
Service, 44-46, 132

follow-up studies

of recommendations, 42-45

language policies, 45-46, 84-85

language quality and balance on
Internet sites, 48, 80

recommendation re bilingualism in
air transport, 33, 89-90

recommendation re modernization of
HR management, 23, 35-36, 131-132

recommendation related to
resources, 22-23

recommendations re imperative
staffing, 34, 43-46, 96, 132

study on attitude of Public Service
to use of two languages, 93-94

*Tremblay et al. v. the Corporation of the
Town of Lakeshore*, 65



Vancouver (British Columbia), bilingual
services at airport, 89



Western Canada

complaints, by language, 67, 70

complaints, location of infraction, 68

complaints re language of work,
70-71


See also individual provinces

Winnipeg (Manitoba)

bilingual services at airport, 89

St. Boniface Hospital, 113

"Word Wizards" (Canadian Heritage),
48, 137




Yukon, complaints, 71-72

Secrétariat du Conseil du Trésor
bilinguisme de la haute fonction
publique, 45-46, 132
étude sur l'attitude des fonction-
naires face à la langue de travail,
93-94
politiques linguistiques, 45-46, 84-85
qualité des services dans les deux
langues officielles, 80
qualité linguistique des sites
Internet, 48
recommandation relative à la
dotation impérative, 43, 44, 132
recommandation relative à la
modernisation de la gestion
des ressources humaines,
23, 35-36, 131-132
recommandation relative aux
ressources, 22-23
recommandations relatives au
bilinguisme dans le transport
aérien, 33, 89-90
Sénat, comité des langues officielles,
30, 33-34
Service Canada
Réseau des centres d'accès
en personne, 78
services en français au Manitoba,
78
Service correctionnel du Canada, objet de
plus de 15 plaintes, 73
Services au public
guichets uniques, 78-79
Internet, 79-80
Voilà aussi! Langue de service
Services de santé, 26, 29,
65, 109-113, 133
Simon Fraser University
(Colombie-Britannique), baccalauréat
en développement communautaire
et administration publique
(en français), 139
Société canadienne des postes
objet de plaintes, 68
objet de plus de 15 plaintes, 73
Société canadienne hypothèques et
de logement (SCHL), exigences
linguistiques, 136
Société Radio-Canada (SRC), 33
Société Santé en français, 110
Sondage Environics/CRIC (2002), 14-15


Sous-titrage dans les deux langues
officielles, 83
Sport Canada, 49, 116
Sports, 33, 65
SRC (Société Radio-Canada), 33
Symposium sur les industries
de la langue, 47
Système sportif canadien, les langues
officielles et le, 30-31, 66
Temple c. Via Rail, 65
Terre-Neuve-et-Labrador
conseil fédéral, 41
plaintes, 71-72
promotion du français, 41
Territoires, 50-51
Voilà aussi! chacun des territoires
Territoires du Nord-Ouest, 33
Textes réglementaires bilingues, 32
Thibodeau c. Air Canada, 65
Toronto (Ontario)
aéroport international, 89
communauté de langue
française, 11
Transport aérien, 33, 87, 100
Voilà aussi! Air Canada; Nav Canada
Transports Canada, 33, 87, 88
Travaux publics et Services gouverne-
mentaux Canada (TPSC)
exigences linguistiques, 98
objet de plaintes, 68
objet de plus de 15 plaintes, 73
télévision bilingue dans les lieux
d'hébergement autorisés, 86
Tremblay et al. et la Corporation de la
Ville de Lakeshore, 65
Vancover (Colombie-Britannique),
aéroport international, 89
Winnipeg (Manitoba), 89, 113
Yukon, plaintes, 71-72

priorités stratégiques du greffier du Conseil privé, 22
projet de loi sur la citoyenneté (C-18), 119-120
promotion du bilinguisme, 131
publicité gouvernementale, 84-85
radiodiffusion, 81
ressources pour le SCT, 22-23
services de santé, 112, 133
statut du Groupe de référence ministériel, 22, 133
suivis, 42-44
Regina. Voir Prix Léon du Leadership
Région de la capitale nationale
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68
répartition des plaintes selon la langue, 67
Voir aussi Ottawa
Réseau de guichets uniques, étude sur le, 66
Réseau des centres d'accès en personne, 78
Réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), 78
Réseau des Sports, 33
Ryan, John, 40, 134-135



Santé Canada
plaintes, 68, 73
services de santé au sein des communautés minoritaires de langue officielle, 111, 112, 133
Saskatchewan
Assemblée communautaire transaskoise (ACF), 77
bilinguisme, 10
communautés de langue française, 10
équilibre linguistique et immigration, 118
plaintes, 68, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
services aux communautés francophones, 77
Secrétaire d'État au Sport amateur, 49

bilinguisme, 10
conseil fédéral, 41
exigences linguistiques pour les contrôleurs aériens, 100
immigration, 10, 12
plaintes, 68, 70-71
publicité bilingue des sociétés d'aide au développement des communautés, 85
répartition des plaintes selon la langue, 67
représentation anglophone dans la fonction publique, 100
services de santé en anglais, 111, 112
services en anglais à l'Agence de développement économique du Canada, 99



Radiodiffusion, 80-81, 86
Rapport annuel 2001-2002, 45
Recensement de 2001, 9
Recommandations de la commissaire
article 41 de la Loi, 22, 133
bilinguisme dans le transport aérien, 33, 89-90
bilinguisme des diplômés du secondaire, 107, 132
bilinguisme officiel de la Ville d'Ottawa, 115-116, 133
Commission de la fonction publique, 42-46
coopération intergouvernementale, 131
dépôt de rapports sur les progrès, 132
dotation impérative, 43, 44, 132
dualité linguistique et modernisation de la gestion des ressources humaines, 23, 35-36, 131-132
enseignement dans la langue de la minorité, 108
évaluation des plans d'action, 131
Forces armées canadiennes, 97
Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, 22, 133
liste, 131-133
plan d'action du gouvernement, 21, 29, 34, 131, 133

Loi sur les conventions, 52-53
plaintes, 70-71
répartition des plaintes selon la langue, 67
SOS Églises, 113-114
Voix aussi! Ottawa; Toronto
Ottawa
aéroport international Macdonald-Cartier, 73
bilinguisme officiel, 28, 115-116, 133
services bilingues, 115-116
Voix aussi! Région de la capitale nationale
Ouest canadien
lieu d'infraction ayant mené à des plaintes, 68
plaintes relatives à la langue de travail, 70
répartition des plaintes selon la langue, 67
Participation équitable,
Voix Équilibrée linguistique
Patrimoine canadien
Génies des mots, 48, 137
guichets uniques et communautés francascoises, 77
langue de travail, 137
plaintes, 73
Prix Montfort, 122, 137
Pêches et Océans Canada, 56-57
Petite enfance, 26, 29
Plaintes
catégories, 68-71
contrôle aérien, 100
et rôle de la commissaire, 63-64
exigences linguistiques des postes, 68-69, 70-71, 98-99
exigences linguistiques par province et territoire, 71
institutions ayant fait l'objet de plus de 15 plaintes, 73
langue de service, 68-69
langue de service par province et territoire, 71
langue de travail, 68, 70



langue de travail par province et territoire, 71
par province et territoire, 71-72
participation équitable par province et territoire, 71-72
promotion de la langue officielle par province et territoire, 71
Plan d'action pour les langues officielles
évaluation, 27-28
Fonds régional pour les partenariats, 41
interventions de la commissaire, 25-26
investissement pour des obligations juridiques, 53
leadership gouvernemental, 24, 127
mise en œuvre, 28-29
priorités de la commissaire, 25-26
recommandations de la commissaire, 21, 29, 34, 131, 133
recommandations du *Rapport annuel 2001-2002*, 21-23
Postes désignés bilingues, 57
Presse de langue officielle minoritaire, étude sur l'utilisation par les institutions fédérales, 66
Prix d'excellence du Chef de la fonction publique, 40
Prix Léon du Leadership, 40, 134-135
Prix Montfort, 122, 137
Programme des langues officielles en enseignement (PLOE), 106
Projet de loi sur la citoyenneté (C-18), 119-120
Projet de loi sur la modernisation de la fonction publique (C-25), 35
Publicité gouvernementale bilingue, 84-85
Québec
Agence des douanes et du revenu du Canada, 96, 138
alphabétisation des anglophones, 108



Nav Canada, 100-101
North Simcoe Business Development
Centre (NSBDC), 59-60
Nouveau-Brunswick
Agence canadienne d'inspection
des aliments, 58
bilinguisme de la Gendarmerie
royale du Canada, 55-56
colloque sur la langue de travail,
23, 41, 94-95
conseil fédéral, 23, 41
droits linguistiques de la popula-
tion, 120-121
langue de travail, 12, 23, 41, 94
leadership en matière
de bilinguisme, 120-122
Loi sur les langues officielles,
120-121
plaintes, 71-72
trilinguisme officiel de la Ville de
Richibouctou, 138
Voir aussi Moncton
Nouvelle-Écosse
communautés de langue
française, 10
équilibre linguistique et
immigration, 118
plaintes, 71-72
Voir aussi Halifax
Nunavut, projet de loi sur l'éducation,
107
Ontario
Agence des douanes et du revenu
du Canada, 96
communautés de langue française,
11-12
conseil fédéral, 41
droits linguistiques des
contrvenants, 52-53
exigences linguistiques pour les
contrôleurs aériens, 100
financement des conseils scolaires
de langue française, 108
langue de travail, 12
lieu d'infracton ayant mené
à des plaintes, 68

Manitoba
Mahé c. Alberta, 106
communautés de langue française,
10
conseil fédéral, 41
équilibre linguistique
et immigration, 118
langue de travail, 70, 71, 78
lieu d'infracton ayant mené à des
plaintes, 68
plaintes, 70-71
répartition des plaintes selon la
langue, 67
services en français, 78, 79
taux de bilinguisme, 10
Voir aussi Winnipeg
McLachlin, Beverley, 15
Ministère de la Justice
lacunes linguistiques en milieu
minoritaire, 50-53
Loi sur les conventions, 52-53
Ministère des Affaires étrangères et du
Commerce international
formation linguistique
en ligne, 136
Modernisation de la gestion des
ressources humaines
dotation impérative, 46
et dualité linguistique,
21, 23, 36, 131-132
et objectifs de la Loi, 23, 34-35
Moncton (Nouveau-Brunswick)
bilinguisme officiel, 120-122
exigences linguistiques à la
Gendarmerie royale du Canada,
55-56
formation en *common law* en
français, 109
Prix Montfort, 122, 137
Université de, 109
Mondialisation et bilinguisme, 17
Montréal, 10
Multilinguisme, 9, 13-14, 16-17

services de santé, 109-112
SOS Églises, Lakeshore (Ontario), 113-114
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSC), 98

Jaffer, Mobina, 119
Jeux d'hiver du Canada et bilinguisme, 116
Justice

et droits linguistiques des contrevenants, 26, 50-53
et *Loi sur les services en français*, 52

Langue de service

aéroports, 89-90
Financement agricole Canada, 134-135

Gouvernement en direct, 79-80
guichets uniques, 78-79, 79-80
plaintes, 68-69, 71
priorité suggérée par la commissaire, 26
Langue de travail

Agence des douanes et du revenu du Canada (au Québec), 138
dans la fonction publique, 45, 70, 93-95, 102
dualité linguistique et, 93
en milieu bilingue, 41, 57, 78-79

Financement agricole Canada, 134-135
groupes minoritaires, 9, 11-12, 79, 93-94
identité culturelle et, 93

Manitoba, 70, 71, 78
Nouveau-Brunswick, 12, 23, 41, 94
Ontario, 11-12
plaintes, 70-71
plaintes par province et territoire, 71
Voir aussi Fonction publique

Langue maternelle, 9-10
Lauriers de la PME 2003, liste des lauréats, 139

Leadership

administration fédérale, 39-42
comités des langues officielles, 32-34
gouvernement fédéral, 23, 24-29, 127
gouvernements provinciaux, 94-95

haute fonction publique, 39-42
Nouveau-Brunswick, 120-122
parlementaires, 30, 31
Prix Léon du Leadership, 40, 134-135
Literacy Partners of Quebec, 108

Loi canadienne sur la santé, respect de la dualité linguistique par les provinces, 111

Loi constitutionnelle de 1867, 32

Loi favorisant l'activité physique et le sport, 30-31

Loi relative aux cessions d'aéroports, 89

Loi sur l'emploi dans la fonction publique, 35

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, 23, 117

Loi sur la radiodiffusion, 33, 80

Loi sur les conventions, 52-53, 65

Loi sur les langues officielles

aéroports, 89

article 41, 22, 133

épanouissement des minorités de langue officielle, 71

équilibre linguistique dans les

publicités gouvernementales, 84-85

et Nouveau-Brunswick, 120-121

évaluation de la mise en œuvre

grâce aux plaintes, 67

modèle international, 123

modernisation de la gestion des

ressources humaines, 23

Nav Canada, 100-101



Partie VII, 22, 32, 33, 69, 71

radiodiffusion et la, 81, 86

rôle de la commissaire, 30, 42, 64, 65

Loi sur les services en français, 52

Internet
contenu français, 47, 48
équilibre linguistique des sites
Web des institutions fédérales,
79-80
étude sur les langues officielles
sur, 66
Génies des mots, 48, 137
qualité linguistique des sites du
gouvernement fédéral, 48, 79-80
radiodiffusion, 81
services au public, 79-80
site Web CommunAction
(Industrie Canada), 137
interventions de la commissaire
aéroports, 89
Agence canadienne d'inspection
des aliments (a Shipagan), 58
Agence de développement
économique du Canada, 99
bulletins météorologiques
d'Environnement Canada, 86
Collège des officiers des Forces
armées, 97
compétences linguistiques dans la
fonction publique, 34-35
devant les tribunaux, 65
égalité d'accès aux services, 77-79
égalité d'accès aux textes
réglementaires, 32
et ses rôles, 63-65
financement des conseils scolaires
franco-ontariens, 108
formation des journalistes par la
Défense nationale, 87
immigration et dualité
linguistique, 120
Loi sur les conventions, 52
Nav Canada, 101
North Simcoe Business
Development Centre (NSBDC),
59-60
Plan d'action pour les langues
officielles, 25-26
projet de loi sur l'éducation
(Nunavut), 107
publicités gouvernementales, 84
radiodiffusion, 81-84

Génies des mots, 48, 137
Gouvernement en direct,
langue de service, 79-80
Greffier du Conseil privé,
22, 39-40, 44, 132
Voir aussi Bureau du Conseil privé
Groupe de référence ministériel sur les
langues officielles, 22, 133
Guichets uniques
épanouissement des commu-
nautés minoritaires de langue
officielle, 79
et communautés francasaskoises, 77
études sur le réseau, 66
services bilingues, 78-79
Guide sur la publicité, 85

Halifax (Nouvelle-Écosse), service
bilingue chez Air Canada, 89
Hôpital général St-Boniface (HGSB), 113

Île-du-Prince-Édouard
communautés minoritaires
francophones, 10
plaintes, 71-72
Îles-de-la-Madeleine, 114
Immigration
diversification culturelle, 8, 15
dualité linguistique et, 114, 116-120
équilibre linguistique et,
33, 116-117
et langues officielles, 66, 116-117
intégration au sein des commu-
nautés minoritaires de langue
officielle, 23, 26
interventions de
la commissaire, 120
Québec, 10, 12
Industrie Canada
contenu français dans Internet, 47
plainte, 59-60
programmes de soutien
aux industries de la langue, 83
site Web CommunAction, 137
Industries de la langue, appui destiné
aux, 26, 47-48, 137

liste d'études spéciales, 66
 sur l'utilisation de la presse de
 langue minoritaire, 66
 sur le réseau de guichets
 uniques, 66
Voir aussi Interventions de
 la commissaire; Recommandations
 de la commissaire
 Exigences linguistiques
 contrôleurs aériens, 100-101
 fonction publique, 45, 98, 102
 garde côtière canadienne, 57
 Gendarmerie royale du Canada, 55-56
 plaintes, 68-69, 98-99
 plaites par province et
 territoire, 71
 relatives aux langues officielles
et Gouvernement en direct
 (étude), 79
 Société canadienne hypothèques
 et de logement (SCHL), 136
 Travaux publics et Services
 gouvernementaux Canada
 (TPSC), 98
 Fédération québécoise des associations
 foyer-école, 108
 Financement agricole Canada, 134-135
 Fonction publique
 dotation impérative, 34-35,
 36, 44-46, 96
 droits et responsabilités
 linguistiques, 132
 équilibre linguistique,
 43, 69, 71, 96
 étude sur l'attitude des fonction-
 naires face à la langue de travail,
 93-94
 exigences linguistiques, 45, 98, 102
 formation linguistique, 26, 34-36,
 43, 45, 55, 95-96, 99, 132
 haute fonction publique (suivi),
 42-44
 haute gestion, bilinguisme,
 45-46, 132
 haute gestion et la dualité
 linguistique, 42, 45, 66, 131
 intégration de la dualité
 linguistique à la culture, 131

intervention de la commissaire
 au sujet des compétences
 linguistiques, 34-35
 langue de travail, 45, 70, 93-95, 102
 leadership, 39-42
 modernisation de la gestion des
 ressources humaines,
 23, 34-36, 131-132
 norme linguistique CBC, 43, 45, 46
 représentation anglophone au
 Québec, 100
 services aux communautés
 minoritaires, 26
 Tribunal de la dotation, 35
Voir aussi École de la fonction
 publique; Équilibre linguistique;
 Langue de travail
 Forces armées canadiennes, recomman-
 dation de la commissaire, 97
 Formation
 des journalistes par la Défense
 nationale, 87
 en santé des communautés
 minoritaires francophones, 109
 Formation linguistique
 Centre hospitalier de l'Université
 de Sherbrooke (CHUS), 113
 Financement agricole Canada,
 134-135
 fonction publique, 26, 34-36, 43, 45,
 55, 95-96, 99, 132
 Hôpital général St-Boniface
 (HGSR), 113
 Ministère des Affaires étrangères
 et du Commerce international, 136
 services bilingues à la Ville
 d'Ottawa, 115
 Garde côtière canadienne
 exigences linguistiques, 57
 formation, 56-57
 Gendarmerie royale du Canada (GRC)
 contrevenions unilingues, 33
 exigences linguistiques à Moncton
 (Nouveau-Brunswick), 55-56
 plaintes, 68, 73
 services en français
 au Manitoba, 79

Edmonton (Alberta)

aéroport international, 89
apprentissage du français langue
seconde, 122

Éducation

bilinguisme fonctionnel, 106
dans la langue de la minorité,
26, 27, 65, 105-108
en français, 105-106
enseignement de la deuxième
langue officielle, 26, 122-123
formation en *common law* en
français à Moncton (Nouveau-
Brunswick), 109

Programme des langues officielles
en enseignement (FLOE), 106
rôle de la commissaire aux langues
officielles, 65, 117

Ententes fédérales-provinciales-

territoriales, 28-29

Environnement Canada

plaintes, 68, 73

radiodiffusion, 86

Équilibre linguistique

au sein des collectivités, 17, 33

dans la fonction publique,

43, 68-69, 71, 96

dans les organismes assujettis à la

Loi, 99-100

immigration et, 33, 116-117

publicité gouvernementale, 84-85

services de *Gouvernement en*

direct, 79-80

Études et enquêtes

Droits, écoles et communautés en
milieu minoritaire (2001), 106
étude sur l'attitude des fonction-

naires face à la langue de travail,
93-94

exigences relatives aux langues

officielles et *Gouvernement en*

direct, 79

guichets uniques, 78

haute fonction publique (suivi), 42-44

haute gestion et dualité

linguistique, 66

immigration et les langues

officielles, 66, 117

langues officielles dans le système

sportif canadien, 66

langues officielles sur l'Internet, 66

Conseil national de recherches du

Canada, 47

Conseil privé. *Voir* Bureau du Conseil

privé; Greffier du Conseil privé

Conseils fédéraux, 41

Consultative Committee for English-

Speaking Minority Communities, 110

Cour fédérale, langue de diffusion des

débats parlementaires, 83

CPAC (Chaîne d'affaires publiques par

câble), 33, 81-84, 86

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des

télécommunications canadiennes), 81

Das, Satya, 14

Défense nationale

formation destinée aux

journalistes, 87

plaintes, 73

Développement des ressources humaines

Canada (DRHC)

plaintes, 68, 71, 73

traduction des offres d'emploi,

53-55

Discours du Trône, 25

Diversité culturelle

caractéristique du Canada,

7-9, 13-17

évolution du pays, 17-18

promotion par la radiodiffusion, 81

Dualité linguistique

au centre de l'identité canadienne,

9, 14-15, 26, 93, 118, 124

et diversité, 7-9, 13-18

évolution du pays et, 7-9,

17-18, 28, 127

haute fonction publique et,

42, 45, 131

immigration et, 114, 116-120

Loi sur la radiodiffusion, 80

promotion, 26, 30, 34-36, 65, 105,

114, 124

École de la fonction publique, 35-36, 132

Voir aussi Fonction publique

Économie du savoir, 17, 26

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)
mise en œuvre de la recommanda-
tion de la commissaire, 23
plaintes, 68, 71, 73
promotion de la dualité
linguistique, 135
Clarkson, Adrienne, 17
Code criminel, et droits linguistiques des
contrevenants, 53
Collège de la garde côtière canadienne,
56-57
Collège des officiers des Forces armées
canadiennes (Kingston, Ontario), 97
Colombie-Britannique
bureaux désignés bilingues, 41
communautés de langue
française, 10
conseil fédéral du Pacifique, 41
plaintes, 71-72
Voir aussi Vancouver
Comité des opérations gouvernementales
et des prévisions budgétaires, 31
Comité des sous-ministres responsables
des langues officielles, 40
Comité mixte permanent des langues
officielles, 32-33, 34, 50
Comité permanent de la citoyenneté et
de l'immigration, 31
Comité permanent des langues officielles
de la Chambre des communes
Comité permanent des langues officielles
du Sénat, 33-34
Comité permanent des langues officielles
canadien, 31
Comité sénatorial des affaires juridiques
et constitutionnelles, 31-32
Comité sénatorial des affaires sociales,
des sciences et de la technologie,
30-31, 111-112
Commissaire aux langues officielles
citations, 24, 118
comparutions, 30-32, 35, 65, 120
rôle d'ombudsman, 63-64, 123
rôle de liaison, 64, 118
rôle de promotion de la dualité
linguistique, 105, 117
rôle de promotion et d'éducation,
65, 117
rôle de vérification, 64
rôle de vigie, 30, 64-65, 117

Voir aussi Interventions de la
commissaire; Recommandations
de la commissaire
Commissariat aux langues officielles
Prix Léon du Leadership,
40, 134-135
projet innovateur d'immersion à
Edmonton, 122
Commission de délimitation des
circonscriptions électorales fédérales
(Nouveau-Brunswick), plaintes, 71
Commission de la fonction publique
plaintes, 73
recommandations de
la commissaire, 42-46
test de compétence pour élèves en
immersion française, 122
Voir aussi Fonction publique
Commission Romanow, 111-112
Communautés linguistiques en milieu
minoritaire
accès au système judiciaire, 50-51
développement, 25-26, 59-60, 71,
105-106
et immigration, 17, 23, 31
services de santé, 26, 111, 112
Communautés minoritaires de langue
anglaise (Québec)
représentation dans la fonction
publique, 100
services de santé, 111, 112
transformation due à
l'immigration, 10
Communautés minoritaires de langue
française
développement artistique, 137
français au travail, 11-12
objectif de promotion, 28
services de santé, 110, 112
SOS Églises, Lakeshore (Ontario),
113-114
Communication Canada, 84
Conférence ministérielle sur les affaires
francophones, 28-29, 138
Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes
(CRTC), 81
Conseil des Arts du Canada, commu-
nautés francophones minoritaires, 137
Conseil du Trésor. *Voir* Secrétaire du
Conseil du Trésor

Bilinguisme, mondialisation et économie
du savoir, 17, 26

Bilinguisme officiel

et identité canadienne, 14-15, 17

Voir aussi Moncton; Ottawa

Bureau du Conseil privé

langues officielles comme

priorité, 39

plan d'action pour la dualité

linguistique, 24-29

recommandation relative

à la dualité linguistique, 42-44

Voir aussi Greffier du Conseil privé

Carte routière de l'industrie de la langue,

47-48

Centre canadien de gestion, 35, 42-44, 46

Centre d'avancement et de leadership

en développement économique com-

munaire de la Huronie (CALDECH),

59-60

Centre de la sécurité

des télécommunications, 136

Centre hospitalier de l'Université de

Sherbrooke (CHUS), 113

Chaîne d'affaires publiques par câble

(CPAC), 33, 81-84, 86

Chambre des communes

comité permanent des langues

officielles,

33-34

langue de diffusion des débats,

83-84

Charte canadienne des droits et libertés

article 23, 26, 106-107

modèle international, 123

rôle de la commissaire, 65

Cité collégiale, 83

Aéroports, services bilingues,
33, 73, 89-90

Affaires intergouvernementales, 24, 40

Agence canadienne d'inspection

des aliments (ACIA), 58

Agence de développement économique

du Canada (Québec), 99

Agence des douanes et du revenu du

Canada

langue de travail au Québec, 138

plaintes, 68, 73

qualité des communications

bilingues, 96

Agence Parcs Canada, 73

Air Canada

objet de plus de 15 plaintes, 73

plaintes, 68

plan d'action pour les langues

officielles, 33, 87-89

Alberta

communautés de langue

française, 10

plaintes, 71-72

Voir aussi Edmonton

Arsèneault-Cameron c. Ile-du-Prince-

Edouard, 106

Association des juristes d'expression

française de l'Ontario (AJEFO), 52-53

Association des ombudsmans et média-

teurs de la Francophonie (AOMF), 123

Atlantique

plaintes, 67-68, 70

promotion économique

des francophones, 136

Voir aussi chaque province

individuellement

Index



La commissaire félicite les gagnants et gagnantes du concours Lauriers de la PME 2003 :

- Château des Charms
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings ltée
- RégeNord ltée
- Scénario Design

Organisé par le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne⁹⁴, ce concours met en valeur l'importance des entreprises francophones hors Québec dans l'économie du pays. Ces entreprises appuient les efforts de développement communautaire et créent un milieu de travail où le personnel peut s'épanouir et se perfectionner dans sa langue.

SIMON FRASER UNIVERSITY

Cette année, dans l'Ouest canadien, une belle initiative a été réalisée, en l'occurrence la signature d'un protocole d'entente entre la Simon Fraser University et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. L'université créera notamment un Bureau des affaires francophones et francophiles et développera un programme de baccalauréat en langue française qui mettra l'accent sur le développement communautaire et l'administration publique.

94 Voir : http://www.francophonie.gc.ca/news/lauriers2003/index_f.shtml.

Le bureau régional du Québec de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a élaboré et est à mettre en œuvre, avec l'appui de l'administration centrale, un projet pilote de trois ans visant à assurer une meilleure utilisation des deux langues officielles au sein de l'ADRC. Ce projet appelé « Système de gestion de la qualité en matière de langues officielles » est basé sur le concept de la norme ISO. Il comprend entre autres une revue des processus de travail et des séances de sensibilisation auprès du personnel. Cette initiative vise à créer un milieu de travail bilingue – et, dès lors, un changement de culture – grâce à l'engagement de tout le personnel en cause. Le Secréariat du Conseil du Trésor s'intéresse beaucoup à cette initiative et appuie le projet.

La commissaire tient à souligner des initiatives particulièrement heureuses dans d'autres secteurs de la société canadienne :

CONFÉRENCE MINISTÉRIELLE SUR LES AFFAIRES FRANCOPHONES

Réunis à St. John's, Terre-Neuve, à l'occasion de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones d'octobre 2002, les participants des provinces et des territoires ont créé un secrétariat permanent et se sont dotés d'un ensemble de principes de leadership gouvernemental qui serviront d'assise à la réalisation de leur vision; selon cette dernière, les francophones doivent pouvoir vivre et s'épanouir individuellement et collectivement en français partout au Canada.

CONSEIL MUNICIPAL DE RICHIBOUCTOU – Bienvenue, welcome et éptjilaasi

Le Conseil municipal de Richibouctou, au Nouveau-Brunswick, a décidé de « trilinguiser » la municipalité. Il a notamment entrepris de traduire le mot « bienvenue » en micmac dans tous les documents de promotion de la ville. De nombreux commerçants locaux ont emboîté le pas et affichent désormais le français, l'anglais et le micmac dans leurs vitrines.

Le Conseil des Arts du Canada a lancé une initiative qui vise à soutenir le développement des artistes des communautés francophones vivant en milieu minoritaire : il fournit à ses comités d'évaluation par les pairs des « feuillets contextuels » qui décrivent, pour chaque discipline artistique, les conditions particulières qui touchent les artistes francophones en situation minoritaire au Canada. Ces documents d'information ont été rédigés par la Fédération culturelle canadienne-française. L'initiative a si bien réussi que la communauté anglophone du Québec songe à l'imiter. Un bon moyen pour mieux se connaître!

PATRIMOINE CANADIEN

- Le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi ses efforts en vue de mettre en œuvre son Plan d'action sur la langue de travail : il a offert des séances d'information à plus de 1 500 employés et gestionnaires, pour qu'ils prennent connaissance des Lignes directrices sur la langue de travail énoncées dans le Plan. Une meilleure connaissance de ce qui constitue un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles devrait favoriser la création d'un tel milieu.
- La trousse langagière en ligne « Génies des mots » lancée au printemps 2003 met à la disposition des Canadiens et Canadiennes un nouveau site Internet qui offre un accès rapide à de nombreux outils linguistiques facilitant la rédaction et la révision dans l'une ou l'autre des langues officielles. Il s'agit d'un outil essentiel pour la population canadienne. Ce projet est réalisé par Patrimoine canadien en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction et Industrie Canada.
- La commissaire félicite Patrimoine canadien d'avoir soutenu la création des Prix Montfort et du Gala des Prix Montfort, destinés à reconnaître les réalisations des francophones et des francophiles du pays.

INDUSTRIE CANADA

En collaboration avec les organismes de développement régional qui font partie de son portefeuille, Industrie Canada a conçu le site Web CommunAction. Ce site informe les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire de ses programmes et de ses services et les incite à s'en prévaloir. Cette initiative vise également à sensibiliser le ministère et les organismes aux besoins des communautés.

En partenariat avec le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse et le Collège de l'Acadie, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique a contribué à mettre sur pied le Centre d'incubation d'entreprises du secteur de l'économie du savoir. Le Centre met son espace et ses services à la disposition des entrepreneurs francophones qui, dans la région, désirent accroître leurs opérations dans le domaine des technologies de l'information. Un bon exemple d'appui au développement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire!

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES **ET DU COMMERCE INTERNATIONAL**

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a élaboré des programmes de campus virtuels à l'intention de ses employés au Canada et à l'étranger. Ces derniers peuvent maintenant avoir accès à une formation linguistique en ligne. Cette initiative est particulièrement intéressante, car elle facilite l'accès à la formation linguistique, peu importe l'endroit où se trouve l'employé; en outre, l'accès est possible même en dehors des heures de travail. Cet outil aide également le personnel à préserver ses connaissances de la langue seconde.

CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre de la sécurité des télécommunications a conçu un arbre décisionnel interactif portant sur les exigences en matière de communications. Les employés peuvent maintenant consulter un guide sur l'intranet qui, présenté sous forme de questions, les aide à déterminer si leurs communications écrites destinées à l'interne et à l'externe doivent être rédigées dans les deux langues. Une bonne façon d'aider le personnel à respecter ses obligations envers le public en matière linguistique!

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES **ET DE LOGEMENT**

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a intégré la connaissance des langues officielles au profil de compétences relié à ses postes. La SCHL reconnaît l'importance des compétences linguistiques; elle leur accorde ainsi une valeur similaire à celle des autres compétences jugées nécessaires pour s'acquitter adéquatement des fonctions d'un poste donné. Cette pratique novatrice correspond aux recommandations formulées par la commissaire à la présidente du Conseil du Trésor pour l'ensemble de la fonction publique.

Le ministère organise également une table ronde mensuelle au cours de laquelle les gestionnaires qui ont des responsabilités en matière de langues officielles peuvent discuter des questions linguistiques qui concernent le ministère et prendre les mesures qui s'imposent.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a élaboré un cadre de responsabilisation qui définit les rôles et les responsabilités de tous ses gestionnaires en matière de langues officielles. Il les oblige tous à rendre compte de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et de la promotion de la dualité linguistique. Le cadre de responsabilisation intègre les modalités d'une entente, destinée à accroître la collaboration, intervenue entre CIC et le Commissariat aux langues officielles. Il s'agit de la première entente de collaboration conclue avec le Commissariat.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

La commissaire félicite M. Ryan et FAC pour leur leadership exemplaire au chapitre de la promotion de la dualité linguistique auprès du public et au sein de l'organisation.

Dans ses efforts pour rehausser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, FAC fait activement la promotion des événements communautaires francophones auprès de ses employés et encourage ces derniers à participer aux diverses activités. En outre, l'organisation commande de nombreux projets dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire et a établi un comité national comprenant un employé de chacune des régions qui assure la liaison avec les groupes linguistiques en situation minoritaire. Ce comité détermine les partenariats potentiels et les commandes, soit en espèces ou en contributions, qui pourraient profiter aux communautés en situation minoritaire.

L'équipe de gestion de FAC est également d'avis qu'un appui de la gestion est essentiel pour le succès de toute initiative. Afin de créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, l'équipe de la haute direction a désigné tous les postes supérieurs bilingues, même si les gestionnaires principaux travaillent à Regina, une région qui n'est pas désignée bilingue pour la langue de travail. Par conséquent, les gestionnaires supérieurs sont bilingues ou le deviendront sous peu. FAC a aussi lancé les « vendredis français » à travers le pays. Le vendredi, on envoie par courriel un mot ou une expression à tous les employés et on les encourage à parler français. Les employés en formation linguistique ont ainsi une occasion en or de parfaire leur apprentissage de la langue.

PALMARÈS DES BELLES RÉUSSITES

La prestation de services au public dans les deux langues officielles, la création d'un milieu de travail bilingue et la promotion de la dualité linguistique sont à leur apogée lorsqu'en matière de langues officielles un leadership dynamique est exercé. La présente rubrique vise à faire connaître les initiatives de certaines organisations et les résultats obtenus grâce au leadership exercé.

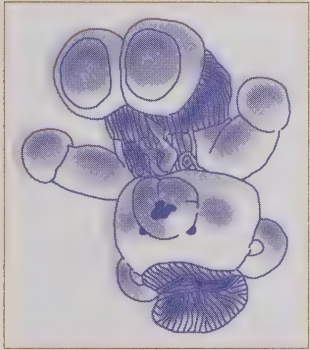
Prix Léon du Leadership de 2002-2003

Financement agricole Canada

Pour 2002-2003, la commissaire aux langues officielles rend hommage au dirigeant d'un petit organisme gouvernemental dont le siège social est situé à Regina, en Saskatchewan. Le Prix Léon du Leadership de 2002-2003 est décerné à **M. John Ryan, président-directeur général de Financement agricole Canada**. La commissaire souligne ainsi le leadership extraordinaire dont a fait preuve M. Ryan dans ses efforts pour intégrer les langues officielles dans la culture et les activités quotidiennes de son organisation, surpassant même de beaucoup les exigences de base du Programme des langues officielles.

Pour Financement agricole Canada (FAC), offrir le service dans les deux langues officielles est plus qu'une obligation, c'est une question de respect et de bonnes pratiques d'affaires. Dans le but d'assurer un service exceptionnel dans les deux langues officielles, FAC effectue périodiquement des suivis téléphoniques et des visites aux bureaux désignés bilingues afin de vérifier le respect de l'offre active de service bilingue (y compris l'affichage, les publications et les messages vocales) et des obligations en matière de langues officielles.

À FAC, le bilinguisme fait partie du mode de vie. En effet, on y parle français couramment dans les réunions, les corridors, au cours des téléconférences et à l'heure du dîner, et ce, tant au Centre d'administration des prêts de Moncton qu'au Centre de gestion du risque de Kanata ou au siège social de Regina. Partout au pays, les francophones, les francophiles et les employés en formation linguistique parlent français régulièrement. On encourage activement les employés à s'adresser dans la langue de leur choix.



Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

La commissaire réitère les deux recommandations suivantes non mises en œuvre de son *Rapport annuel 2001-2002* :

Recommandation 8

La commissaire recommande au premier ministre :

- d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles.

Recommandation 9

La commissaire recommande au gouvernement :

- de préciser la portée juridique de l'engagement de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
 - de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.
- La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

Recommandation 5

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.
- Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :
- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.
- Elle recommande au greffier du Conseil privé :
- La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Recommandation 4

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,
- en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
- en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
- en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
- en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
- en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

Annexe A

ANNEXES

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment pour ce qui est de favoriser le bilinguisme au sein de la population canadienne.

Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :





La société canadienne est en constante évolution. Les dernières années ont connu de multiples mutations, notamment sur les plans démographique, social et technologique; en outre, sur le plan politique, des changements s'annoncent pour bientôt. Dans ce contexte, le gouvernement fédéral doit se montrer plus vigilant que jamais pour protéger l'une des valeurs phares de notre société : la dualité linguistique. Car s'ils sont souvent progressifs, ces changements n'en sont pas moins susceptibles d'avoir des répercussions majeures sur l'avenir de la dualité linguistique canadienne.

Le plan d'action du gouvernement arrive donc à un moment opportun. Il reflète indéniablement l'affermisssement de l'engagement du gouvernement à l'égard des langues officielles. Il pose les jalons d'une politique de « développement durable » de la dualité linguistique et, à ce titre, il devra être poursuivi et développé bien au-delà de la durée de cinq ans prévue pour son financement. Il revient au gouvernement de veiller à ce que sa volonté politique de soutenir la dualité linguistique s'étende à tous les échelons de l'administration fédérale. Il sera tout aussi important qu'il voit à ce que son plan d'action recueille l'adhésion de l'ensemble de la population canadienne, de même que l'appui des gouvernements provinciaux et territoriaux. Leur coopération est indispensable à la réussite du plan.

L'analogie mérite d'être reprise : le ministre responsable des langues officielles devra réaliser un véritable travail de chef d'orchestre pour coordonner toutes les actions requises afin de mettre en œuvre la stratégie du gouvernement en vue de renforcer les langues officielles. Son travail requerra une maîtrise et une énergie considérables et sera largement tributaire de la cohésion de son orchestre, dont chaque membre devra s'appliquer à suivre le rythme soutenu par l'ensemble. Il ne devra laisser aucune place à l'improvisation et ne tolérer aucune fausse note.

L'œuvre est audacieuse et les attentes de l'auditoire sont grandes.

Conclusion



La commissaire insiste pour que le gouvernement fasse la promotion de la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale. À l'occasion, elle est également invitée à partager les leçons apprises par le Canada au cours de plus de 30 ans de bilinguisme officiel.

- Au cours du dernier exercice, la commissaire a reçu à ses bureaux une délégation de parlementaires de la **Fédération russe** qui souhaitaient étudier l'aménagement linguistique canadien et comment le modèle du Commissariat aux langues officielles pouvait être adapté à leur pays.

- Elle s'est également rendue en **Irlande**, où le gouvernement étudiait un projet de loi qui vise à promouvoir et à protéger la langue irlandaise. S'inspirant largement de la *Loi sur les langues officielles* canadienne, la nouvelle loi crée même un poste de commissaire aux langues officielles, l'un des premiers du genre à l'extérieur du Canada. La commissaire a notamment rencontré le ministre responsable de la promotion de la langue irlandaise et lui a fait plusieurs suggestions pratiques pour assurer une mise en œuvre efficace des mesures législatives.

Conclusion

La promotion de la dualité linguistique à l'échelle communautaire, nationale ou internationale est une responsabilité que la commissaire assume avec fierté. Le rôle qu'elle joue est complémentaire aux initiatives locales mises sur pied par des communautés dynamiques qui jouissent d'un solide appui de la part des différents gouvernements. Les interventions du Commissariat rappellent aux Canadiens et Canadiennes l'importance des droits fondamentaux des communautés linguistiques. Ce travail de promotion sert les intérêts de l'ensemble de la population canadienne dans la mesure où il défend des principes de justice et d'équité qui nous permettront de préserver la richesse de nos langues et de notre tissu social.

La Loi sur les langues officielles : un modèle international

Dyane Adam, allocution lors de la Conférence conjointe de l'Association canadienne des professeurs d'immersion et de l'Association canadienne des professeurs de langues secondes, Charlottetown, novembre 2002⁹³.

« Plus que dans le passé récent, nos universités devront assumer un rôle de direction et prendre la responsabilité d'offrir aux étudiants des occasions de développer et d'améliorer leurs compétences dans leur deuxième langue officielle. Si un financement ciblé est nécessaire pour y arriver, ce besoin devrait être pris en considération. L'enseignement des langues secondes devra être vu de plus en plus comme un continuum qui se déploie de l'enseignement préscolaire aux collèges et cégeps et jusqu'à l'université, en passant par des échanges, des possibilités d'emploi et d'autres activités qui conduisent au maintien des compétences acquises. Nous devons trouver de nouvelles méthodes pour que les étudiants en français langue seconde et en anglais langue seconde puissent entretenir des relations fructueuses avec les collectivités locales de langue minoritaire et leur culture. »

L'enseignement des langues officielles au Canada

L'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF)

La commissaire est vice-présidente conjointe de l'AOMF, qui regroupe une trentaine d'ombudsmans et médiateurs de pays et gouvernements de la Francophonie.

Au cours du dernier exercice, la commissaire a coordonné la mise à jour et la modernisation des statuts de l'association et a examiné la faisabilité de créer un secrétariat permanent. Ces resserrlements structuraux devraient permettre à l'association de jouer plus efficacement son rôle de développement de la fonction d'ombudsman dans les pays rattachés à la Francophonie.

Le Canada a été l'un des premiers pays à légiférer pour protéger et promouvoir ses langues officielles. Cette expertise du Canada est de plus en plus souvent sollicitée, car un nombre grandissant de pays adoptent des mesures pour reconnaître la diversité linguistique, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leurs frontières. On s'intéresse surtout au savoir-faire canadien en matière d'aménagement linguistique, à la prestation de services gouvernementaux bilingues, ainsi qu'à la mise en œuvre de notre *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte des droits et libertés*, qui ont servi de modèles à plusieurs autres nations.

La Ville de Moncton, première lauréate du « Montfort de l'année »

Le ministère du Patrimoine canadien a organisé, en mars 2003, en collaboration avec ses partenaires, la première édition du Gala des Prix Montfort. Ces récompenses, remises dans le cadre des Rendez-vous de la Francophonie et de la Journée internationale de la Francophonie, ont été créées pour reconnaître les réalisations de francophones et de francophiles qui contribuent au développement de la société canadienne. Les lauréats et lauréates de ce prix se sont distingués en contribuant au rapprochement des Canadiens et Canadiennes ainsi qu'au rayonnement de la francophonie au Canada et à l'étranger.

Ces prix sont décernés dans plusieurs catégories : les arts, la santé, la jeunesse, les communications, les sciences, le rapprochement, la diversité culturelle et le rayonnement sur la scène internationale. Le « Montfort de l'année » a été attribué à la Ville de Moncton, pour avoir été la première ville au pays à se déclarer officiellement bilingue.



Le Conseil des écoles publiques d'Edmonton a développé une initiative d'envergure pour renouveler ses programmes d'apprentissage du français. Lancé au printemps 2002, le French Language Renewal Project vise entre autres à :

- augmenter les inscriptions aux programmes d'immersion française et de français langue seconde;
- améliorer le rendement des élèves participants;
- renforcer les contacts entre les élèves et la communauté francophone;
- établir des partenariats avec des organismes intéressés à l'apprentissage du français.

Le Commissariat participe à ce projet novateur à titre de membre de son conseil consultatif. La commissaire compte remettre un certificat de mérite à chacun des finissants du programme d'immersion française qui réussit les tests de compétence linguistique administrés par la Commission de la fonction publique du Canada, qui collabore aussi à ce projet.

Ce projet est vraiment remarquable, car c'est la première fois que de jeunes étudiants canadiens passent des tests de compétence linguistique qui sont reconnus pour accéder à des emplois désignés bilingues au sein de la fonction publique fédérale.

- les droits et les obligations prévus dans la loi précédente ont été étendus;
- l'accès à plusieurs services importants pour les citoyens et citoyennes est désormais garanti en français et en anglais (services municipaux, services policiers, administration de la justice et soins de santé);
- un commissaire aux langues officielles, le quatrième du genre au Canada, a le mandat de veiller au respect des droits linguistiques provinciaux et à la promotion des deux langues officielles.

De plus, le fait que Moncton se soit officiellement déclarée bilingue est également porteur d'avenir pour les communautés de langue officielle et pour la dualité linguistique canadienne.

Dorénavant, les avis et renseignements publics seront toujours rédigés dans les deux langues officielles. Bien qu'entreprises à la suite de recours judiciaires intentés par des citoyens, dont la commissaire était également partie, ces initiatives dépassent les exigences fixées par les tribunaux.

La communauté a maintenant les yeux tournés vers le gouvernement du Nouveau-Brunswick, car elle tient à ce que l'application de la loi fasse progresser l'égalité du français et de l'anglais. C'est toute la société canadienne qui en sortira gagnante.



92 Au 31 mars 2003, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration étudiait toujours le projet de loi C-18.

La nouvelle loi sur les langues officielles concrétise davantage le caractère bilingue conféré à la province par la Constitution. Au printemps 2002, la commissaire est d'ailleurs intervenue auprès du gouvernement en proposant certains changements au projet de loi afin que les obligations constitutionnelles du gouvernement soient pleinement respectées. Le résultat est que la nouvelle loi a un impact positif sur les deux communautés de langue officielle de la province :

- la ville de Moncton a adopté une résolution par laquelle elle s'est déclarée officiellement bilingue.
- la province s'est dotée d'une nouvelle loi sur les langues officielles;

Au cours de la dernière année, le Nouveau-Brunswick a connu d'importants changements :

Leadership éclairé au Nouveau-Brunswick

Chargées de symbolisme, les cérémonies de citoyenneté sont une occasion privilégiée de promouvoir les valeurs fondamentales du Canada. La commissaire s'attend donc à ce que la dualité linguistique occupe la place qui lui revient en tant que valeur canadienne dans la nouvelle loi et que, par conséquent, les nouveaux citoyens et citoyennes soient sensibilisés à l'importance qu'ont les deux langues officielles dans la société canadienne au moment où ils deviennent membres de la famille canadienne⁹².

Attentes

- l'obligation pour les juges de citoyenneté, lorsqu'ils président une cérémonie, de veiller à ce que cette dernière se déroule en anglais et en français et de souligner l'importance du statut égal du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada et de valeur fondamentale du Canada.
- la reconnaissance du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada à l'objet de la loi;
- la recommandation pour proposer certains amendements au projet de loi C-18. Elle a recommandé d'inclure :

En exerçant son rôle de vigie parlementaire, la commissaire a évalué le projet de loi et constaté qu'il reste muet sur une valeur canadienne fondamentale dont les juges devraient sans doute faire obligatoirement la promotion : la dualité linguistique.

Intervention

- 90 Le projet de loi C-18 prévoit aussi que les juges seront désormais désignés par l'expression « commissaires à la citoyenneté ».
- 91 Voir : http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/senate/deb-f/0177db_2002-11-07-F.htm?Language=F&Parl=37&Ses=2.

Allocution prononcée par la sénatrice Mobina Jaffer au Sénat le 7 novembre 2002, dans le cadre de l'adoption de l'adresse en réponse au discours du Trône⁹¹.

« Nous sommes (...) un pays riche en diversité où les gens peuvent continuer à faire partie de leurs propres collectivités tout en participant pleinement à l'ensemble de la société canadienne. (...) Le bilinguisme illustre la diversité du Canada, et il est important que les enfants de familles immigrantes aient la possibilité d'apprendre tant le français que l'anglais, afin d'être en mesure de se prévaloir des meilleures occasions qu'offre notre grand pays, qu'ils aient le plus vaste choix de carrière possible et qu'ils s'intègrent entièrement à la société canadienne. »



À la fin du mois d'octobre 2002, un nouveau projet de loi sur la citoyenneté (C-18) a été déposé à la Chambre des communes. Le projet de loi prévoit d'importants changements dans le rôle des juges de la citoyenneté⁹⁰. Ils se verraient attribuer une plus grande responsabilité dans la promotion de la citoyenneté et ce, pour assurer une participation accrue des citoyens dans leur communauté.

Enjeu

Obtenir la citoyenneté canadienne dans les deux langues officielles!

En octobre 2002, plus de 120 représentants d'organismes communautaires franco-manitobains et d'institutions fédérales et provinciales ont participé à un colloque sur l'intégration des nouveaux arrivants.

Leurs recommandations s'articulent autour de quatre thèmes : le développement d'un leadership communautaire et d'une structure d'accueil, la sensibilisation à tous les niveaux, la promotion du Manitoba français au niveau international et la reformulation des politiques fédérales et provinciales relatives aux immigrants. Un comité regroupant des organismes communautaires et les trois paliers de gouvernement a été créé en vue de mettre en œuvre ces recommandations.

Ces activités s'inscrivent dans la stratégie « Agrandir l'espace francophone » de la communauté franco-manitobaine, qui vise entre autres à inclure tous ceux qui parlent français aux activités de la francophonie manitobaine, incluant les anglophones bilingues, les immigrants francophones et les parents des familles mixtes.

Manitoba : s'outiller pour accueillir des immigrants en français



Rôle de liaison

Par le biais de ses fonctions de liaison, la commissaire veille surtout à ce que les institutions fédérales, les provinces et les communautés collaborent étroitement entre elles. Cette concertation permet la création d'outils et d'infrastructures qui favorisent l'émergence de liens durables entre les nouveaux arrivants et leur communauté d'accueil en milieu minoritaire.

- La commissaire suit de près le travail d'un comité⁸⁹ qui a été établi par le ministre de Citoyenneté et Immigration Canada pour favoriser l'immigration francophone. Ce comité prépare un plan stratégique pour faciliter l'immigration en milieu minoritaire. La commissaire compte travailler avec les communautés une fois que ce plan sera adopté afin de s'assurer qu'elles bénéficient équitablement de l'immigration comme le prévoit la nouvelle loi.
- Le renouvellement des ententes fédérales-provinciales en matière d'immigration est un bon exemple de concertation. Trois ententes ont été renouvelées en 2002, soit en Nouvelle-Écosse, en Saskatchewan et au Manitoba. Ces accords prévoient des modalités de consultation et de collaboration avec les communautés officielles minoritaires dans le cadre du recrutement des candidats choisis par les provinces. De par ses fonctions de liaison, la commissaire travaille étroitement avec les communautés pour veiller à ce que les ententes produisent les résultats escomptés.

Dualité et diversité



« Si le Canada a pu créer une société pluraliste unique, c'est notamment parce que la dualité linguistique est l'un des fondements de la fédération canadienne. En d'autres termes, s'il n'y avait eu le bilinguisme, la société de tolérance et de diversité qui est la nôtre n'aurait pu advenir de la même façon. La conclusion qu'il convient de tirer de ce fait est que la gouvernance fructueuse de la diversité au Canada dépend de la perpétuation de notre aptitude à assumer la dualité linguistique de notre pays. »

Dyane Adam, extrait de l'article « Les langues officielles au Canada, la pierre angulaire et la garantie de la gestion de la diversité canadienne », publié dans la revue Thèmes canadiens/Canadian Issues, avril 2003, pp. 10-12.

quart du nombre d'immigrants correspondant à leur poids démographique. La commissaire s'est donnée comme objectif d'intervenir vigoureusement sur cette question en exerçant trois des rôles qui lui reviennent en tant qu'agent de changement.

Rôle de vigie

Dès le début de son mandat en 1999, la commissaire a, en matière d'immigration, concentré ses efforts sur l'aspect législatif en exerçant son rôle de vigie parlementaire. Pour donner suite aux résultats d'une étude⁸⁷ qui analysait les enjeux démographiques de l'immigration en contexte minoritaire, la commissaire est intervenue auprès des parlementaires fédéraux pour que la nouvelle législation sur l'immigration tienne compte de la dualité linguistique canadienne, notamment des besoins des communautés minoritaires. La nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, qui est entrée en vigueur en juin 2002, reprend plusieurs recommandations de la commissaire. Elle stipule que l'immigration doit dorénavant favoriser le développement des deux collectivités linguistiques, y compris les communautés vivant en contexte minoritaire.

Rôle de promotion et d'éducation

Afin de remplir ses fonctions dans les domaines de la promotion et de l'éducation, la commissaire a pris des mesures concrètes pour informer les communautés des avantages qui s'offraient à elles en matière d'immigration.

- Une seconde étude de la commissaire, publiée en novembre 2002 et intitulée *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*⁸⁸, fait état de gestes concrets que doivent poser non seulement Citoyenneté et Immigration Canada, mais aussi les provinces et les communautés, pour faciliter l'intégration des immigrants à la société canadienne en général et aux communautés minoritaires en particulier.

- La commissaire a organisé et continué de préparer des ateliers de travail à travers le pays pour inciter tous les intervenants à prendre des mesures pour que les francophones et les anglophones du Canada bénéficient équitablement de l'immigration. En 2002-2003, le Commissariat a tenu des ateliers à Vancouver, Edmonton, Ottawa et Toronto.

87 *L'immigration et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada : politiques, démographie et identité*, http://www.ocol-clo.gc.ca/dual_div/studies_etudes.asp.

88 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_f.htm.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

Jeu d'hiver du Canada : médaille d'or en bilinguisme

Les Jeux d'hiver du Canada de 2003 se sont déroulés dans la région de Bathurst-Campbellton, au Nouveau-Brunswick. Le comité organisateur a prévu des mesures efficaces et parfois ingénieuses pour que nos deux langues officielles soient également respectées tout au long de l'événement :

- on s'est assuré d'utiliser les deux langues dès les premières étapes de l'organisation des Jeux;

- on a procédé à un recrutement massif de bénévoles bilingues (70 p. 100);

- on a constitué une équipe de « patrouilleurs de la

langue » qui ont visité quotidiennement tous les lieux de compétition pour s'assurer que les services fournis aux athlètes et aux spectateurs étaient offerts en anglais et en français.

Le défi était de taille puisque plus de 100 km séparent les deux villes hôtes. En dépit de cette difficulté, les quelques lacunes décelées ont pu être corrigées dès le début des compétitions. Par conséquent, ces 10^e Jeux d'hiver sont parmi ceux où le bilinguisme s'est le mieux porté au cours de l'histoire du Canada. La commissaire a écrit au président du comité organisateur pour le féliciter d'avoir non seulement veillé au respect des principes de la dualité linguistique, mais d'avoir aussi contribué à bâtir des ponts entre les deux collectivités de langue officielle. Il s'agit sans contredit d'une formule gagnante!



L'immigration : alimenter la croissance en milieu francophone

L'immigration est l'une des pierres angulaires de la croissance démographique et de la prospérité économique du Canada. Cependant, certaines communautés et régions du pays ne bénéficient pas équitablement des retombées liées à l'arrivée des 250 000 personnes qui choisissent de s'établir au pays chaque année. C'est notamment le cas des communautés francophones à travers le pays, y compris au Québec. Ces communautés ne réussissent à attirer qu'un

Le bilinguisme de la capitale nationale : qu'attend la Province?

Enjeu

Depuis la restructuration de la Ville d'Ottawa en 1999, la commissaire n'a cessé de réclamer une modification à la loi ontarienne créant la nouvelle ville pour que cette dernière devienne officiellement bilingue. Elle a multiplié ses interventions en ce sens dans les médias et auprès du ministre provincial des Affaires francophones.

Résultats

Fort heureusement, l'inaction du gouvernement ontarien à l'égard de ce dossier n'a pas empêché les élus municipaux de prendre plusieurs mesures pour promouvoir le bilinguisme de leur ville.

- **2001** – Le conseil municipal crée un comité consultatif sur les services en français, l'Ontario de modifier la *Loi de 1999 sur la cité d'Ottawa* afin d'exiger que l'administration de la Ville d'Ottawa et la prestation des services municipaux à la population se fassent en français et en anglais.

- **2002** – Le maire de la Ville et la ministre du Patrimoine canadien signent un protocole d'entente d'une durée de cinq ans et le gouvernement fédéral s'engage à investir 2,5 millions de dollars dans la formation linguistique, la traduction, l'interprétation simultanée ainsi que dans un programme d'appui aux entreprises visant à les inciter à offrir des services bilingues. La commissaire rencontre des représentants de la Ville afin de discuter de la mise en œuvre de ce protocole.

- **2003** – La Ville commande une étude sur les perceptions et les besoins des commerçants concernant l'offre de services dans les deux langues officielles (au Marché By et au centre commercial Saint-Laurent). Les résultats indiquent :
 - qu'à Ottawa, investir dans le domaine linguistique est rentable. Ainsi, l'offre de services dans les deux langues officielles rehausserait l'image publique d'une entreprise;

- que de nombreux commerçants reconnaissent les avantages économiques liés au bilinguisme et tentent d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Les commerçants ont cependant besoin d'outils leur permettant d'offrir davantage de services dans les deux langues. Plusieurs chefs d'entreprise se disent disposés à se joindre à la Ville pour élaborer ces outils et pour organiser une campagne promotionnelle.

Interventions

- Au printemps 2002, la commissaire a intercédé auprès de l'Évêque de London en lui demandant de trouver une façon de sauvegarder les églises afin de contribuer à la promotion et à la protection du patrimoine franco-ontarien de cette région. Elle s'est aussi adressée aux ministres fédéral et provincial responsables du patrimoine pour explorer la possibilité de faire déclarer les églises « monuments historiques ».
- En octobre 2002, la commissaire a demandé la permission d'intervenir devant la Cour divisionnaire de l'Ontario pour appuyer les citoyens de SOS Églises et rappeler le devoir de la municipalité de Lakeshore de tenir compte des valeurs fondamentales de la société canadienne et du principe constitutionnel de respect et de protection des minorités. La date de l'audition a été fixée au mois de mai 2003.

Promotion de la dualité linguistique à l'échelle nationale

La promotion de la dualité linguistique peut prendre toutes sortes de formes. Cela peut vouloir dire s'assurer que les deux communautés de langue officielle profitent également de l'immigration, promouvoir l'usage de l'anglais et du français auprès des nouveaux citoyens ou promouvoir le bilinguisme au niveau provincial ou municipal.



Une fusion réussie sur le plan linguistique

Le 1^{er} janvier 2002, le gouvernement du Québec a fusionné les huit villages des Îles-de-la-Madeleine pour former une seule grande municipalité majoritairement francophone. Huit mois plus tard, la nouvelle municipalité déclarait son arrondissement de Grosse-Île officiellement bilingue.

Cette fusion n'a pas été le théâtre de tensions linguistiques : les leaders des deux groupes linguistiques de la région ont collaboré tout au long du processus de fusion pour veiller à ce que les droits acquis et l'identité de la communauté anglophone locale ne soient pas mis en péril.

La commissaire a participé à l'inauguration de l'arrondissement de Grosse-Île en août 2002 et a déclaré que « la prestation de services de qualité en anglais répond à un besoin bien réel pour les anglophones des Îles-de-la-Madeleine. Cela leur permet de préserver leur héritage, de maintenir leur communauté et surtout d'édifier et de consolider leur propre identité et estime de soi [...] L'inauguration de l'arrondissement de Grosse-Île, avec des garanties formelles concernant son statut bilingue, est l'exemple même d'une solution gagnante ».



Deux hôpitaux s'unissent pour mieux servir leur clientèle de langue officielle minoritaire

Le Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) et l'Hôpital général St-Boniface (HGSB) ont établi un partenariat en vertu duquel ils prévoient notamment mettre en œuvre plusieurs mesures pour rendre leurs soins et leurs services plus accessibles à la communauté officielle minoritaire qu'ils desservent – la communauté anglophone de l'Estrie au Québec et la communauté francophone de la région de Winnipeg respectivement. Le CHUS a déjà commencé à s'inspirer de l'expérience du HGSB en la matière : il a adopté une politique d'amélioration de la qualité des services en langue anglaise et a créé un poste d'agent de liaison auprès de la communauté anglophone. Le HGSB a quant à lui profité de l'expertise du CHUS dans plusieurs domaines spécialisés, comme celui des dossiers informatisés. Ils ont chacun une politique relative à la traduction de la documentation destinée aux patients. Leurs employés peuvent suivre une formation en langue seconde adaptée à leur milieu de travail. En outre, les deux établissements participent conjointement à plusieurs projets axés sur l'amélioration continue des services aux patients. Cette initiative est un bel exemple d'échange et de création de ponts qui profitent à nos deux communautés minoritaires de langue officielle.

S.O.S. Églises!

Enjeu

Au printemps 2001, l'évêché de London a annoncé la fermeture de trois paroisses de la région d'Essex, dans le sud-ouest de l'Ontario, afin de construire une nouvelle église regroupant les trois paroisses. On a alors décidé de démolir l'une de ces trois églises, soit l'église Saint-Joachim.

Un groupe communautaire, SOS Églises, s'est alors formé pour s'opposer à la destruction de l'église et a demandé à la municipalité de Lakeshore de désigner l'église Saint-Joachim monument historique en raison de son importante valeur culturelle. L'église Saint-Joachim, construite vers 1882 par la communauté francophone, symbolise la vitalité de la communauté franco-ontarienne dans cette région. En octobre 2002, un groupe de citoyens francophones s'est adressé à la Cour divisionnaire de l'Ontario afin de faire valoir que la municipalité, en ne donnant pas suite à la demande de désignation présentée par les citoyens, n'avait pas tenu compte de l'impact d'une telle action sur la communauté minoritaire de langue officielle de la région.



- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

Recommandation 6

Nos gouvernements ont donc raté une belle occasion de manifester le sérieux de leur engagement à l'égard de leurs communautés minoritaires de langue officielle lors de la dernière conférence sur les soins de santé. Lorsque les gouvernements consultent les citoyens, ceux-ci ne sont-ils pas en droit de s'attendre à ce que leurs attentes se traduisent en actions concrètes? Il incombe donc au gouvernement fédéral de renforcer ses partenariats avec les provinces et les territoires et d'appuyer, à long terme, le développement de soins et de services de santé qui répondent aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

Attentes

Le Comité sénatorial et la Commission Romanow se sont mis à l'écoute des Canadiens et ont formulé des recommandations pour que le système de santé atteigne un niveau d'excellence dans les deux langues officielles. Chaque rapport reconnaissait l'importance de la coopération fédérale-provinciale. Il est pour le moins décevant que l'Accord des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé, adopté le 5 février 2003, ne renferme aucune disposition sur les services de santé destinés aux francophones et aux anglophones vivant en milieu minoritaire.

Les premiers ministres font la sourde oreille.

Résultats

3. La mobilisation exemplaire des communautés minoritaires. Grâce à leur mobilisation, les communautés minoritaires contribuent à la mise en place de réseaux de santé dans les quatre coins du pays. Cela démontre que la collaboration des intervenants clés dans le développement de services de santé dans la langue de la minorité est indispensable. Ainsi, les réseaux provinciaux et territoriaux permettront « aux partenaires d'une région de définir les besoins locaux, de dégager les priorités d'action, de définir les rôles de chacun, puis de collaborer à la mise en œuvre »⁸⁶.

2. **Commission Romanow**⁸⁴. La Commission a répondu partiellement à l'appel que lui avaient lancé la commissaire et les porte-parole des communautés de langue officielle minoritaire à la suite de la publication de son rapport intermédiaire qui ne tenait pas compte des besoins des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire :

- son rapport final recommande aux gouvernements et aux autorités régionales et communautaires de collaborer « en vue de déterminer quels sont les besoins des minorités de langue officielle et de répondre à ces besoins ».

3. **Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie**⁸⁵. Le Comité sénatorial a recommandé l'adoption de mesures additionnelles pour aider les communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire à recevoir des services de santé dans leur langue, soit :

- inscrire la question des soins de santé aux minorités linguistiques à l'ordre du jour de la prochaine conférence fédérale-provinciale-territoriale des ministres de la Santé;
- entamer des pourparlers avec les provinces et les territoires en vue de créer un programme de langues officielles dans le domaine de la santé;
- examiner la possibilité de bonifier les ententes avec les provinces et les territoires sur les services dans la langue officielle minoritaire pour augmenter la part attribuée à la santé et aux services sociaux.

2003 – Nouvelles mesures

1. **Interventions parlementaires**. Le projet de loi privé C-202, Loi modifiant la Loi canadienne sur la santé (dualité linguistique), présenté par le député d'Ottawa-Vanier, a été débattu à la Chambre des communes au printemps 2003. Ce projet de loi vise à modifier la *Loi canadienne sur la santé* pour y ajouter comme sixième principe le respect par les provinces de la dualité linguistique dans le domaine de la santé. En mars 2003, le projet de loi a été renvoyé au Comité permanent des langues officielles. Le Comité a reçu le mandat de consulter les communautés de langue officielle ainsi que les autorités provinciales et territoriales pour déterminer les moyens de favoriser un meilleur accès aux soins de santé.

2. **Le plan d'action pour les langues officielles**. Ce plan d'action comporte un important volet sur la santé qui reconnaît les besoins des communautés linguistiques. Le gouvernement prévoit y investir 119 millions de dollars étalés sur cinq ans pour favoriser le réseautage, le recrutement et la rétention de professionnels de la santé et pour améliorer les soins de santé primaires.

84 Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, *Guide par nos valeurs – L'avenir des soins de santé au Canada*, novembre 2002, 387 pages.

Voir <http://www.hc-sc.gc.ca/francais/soins/romanow/index1.html>.

85 Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, *Rapport sur le document intitulé : Santé en français – Pour un meilleur accès à des services de santé en français*, 12 décembre 2002. Voir <http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-f/soct-f/rep-f/rep07dec02-f.pdf>.



La Société Santé en français

La Société Santé en français a été créée en décembre 2002 pour mettre en œuvre le plan d'action du Comité consultatif des communautés francophones en milieu minoritaire et améliorer les services de santé en français au Canada. Son programme est ambitieux. Il comprend :

- la mise en place de réseaux de coopération régionaux dans chaque province et territoire;
- l'établissement de liens solides avec tous les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- l'amélioration des soins de santé de première ligne en français;
- l'obtention d'un financement permanent des soins de santé en français en s'appuyant sur une collaboration fédérale-provinciale-territoriale.

2002 – Publication de rapports

1. Le Comité consultatif des communautés minoritaires anglophones soumet son rapport final.

Selon une étude⁸² récente du Mississquoi Institute, les anglophones du Québec, comparativement aux francophones de cette province, ont moins tendance à faire appel au système public de santé en cas de maladie. Par conséquent, ils se fient d'abord et d'avantage à la famille, même s'il y a moins de chance qu'un membre de leur famille vive à proximité d'eux.

Ces résultats troublants ont poussé le Consultative Committee for English-Speaking Minorities (Comité consultatif des communautés anglophones minoritaires) à produire un rapport⁸³ sur l'avenir du système de santé anglophone au Québec.

Le rapport, soumis au ministre fédéral de la Santé en décembre 2002, propose un plan global d'intervention qui prévoit une série de mesures gouvernementales et communautaires conçues pour améliorer les services sociaux et les services de santé pour les communautés anglophones, entre autres :

- offrir des soins de santé qui tiennent compte des besoins des usagers et s'adaptent aux différentes réalités régionales et communautaires;
- mettre sur pied un centre polyvalent qui pourrait offrir des services de santé, d'éducation et communautaires;

- adopter des mesures incitatives pour recruter des diplômés en médecine et pour maintenir ces professionnels en milieu anglophone.

Ces initiatives, si elles sont mises en œuvre, permettront de revigorer les communautés anglophones, ce qui est ardemment souhaité.

82 SABER-FREEDMAN, Sara. *Quebec's English-speaking communities in the year 2000: A preliminary report on the omnibus survey of the attitudes and experiences of English-speaking Quebecers*, 2000, Montréal, Mississquoi Institute, 63 pages.
83 Rapport à la ministre fédérale de la Santé, Comité consultatif des communautés anglophones en situation minoritaire, juillet 2002. Voir : <http://www.chssn.org/fr/default.asp>.



La Faculté de droit de l'Université de Moncton célèbre un quart de siècle d'existence

L'année 2003 a marqué le 25^e anniversaire de la fondation de la Faculté de droit de l'Université de Moncton. La Faculté a été la première institution universitaire au monde à offrir une formation de *common law* entièrement en français. Le rayonnement de l'institution dépasse désormais les frontières du Nouveau-Brunswick : son Centre international de la *common law* en français et son Centre de traduction et de terminologie juridiques ont grandement contribué à l'avancement des connaissances dans les domaines du dualisme juridique et de la *common law* en français, tant au Canada que dans le reste de la francophonie internationale.

Le Colloque sur l'enseignement de la *common law* en français a été organisé pour souligner l'événement. La commissaire Y a été conviée pour lancer son dernier *Rapport sur les droits linguistiques*⁸⁰.

La santé : naître, vivre et mourir dans sa langue

Enjeu

La santé est la plus importante des priorités pour l'ensemble des Canadiens, nonobstant leur langue maternelle. Un système de santé qui fonctionne bien est en mesure d'offrir rapidement des soins de qualité aux patients affaiblis par la maladie et la détresse. La communication joue évidemment un rôle central dans la prestation de soins de santé de qualité. Pour répondre aux besoins des gens, il faut d'abord comprendre ce qu'ils disent; il faut donc connaître leur langue et le code culturel qui s'y rattache. Un hôpital est bel et bien le dernier endroit où l'on devrait avoir à revendiquer des droits linguistiques.

Le dossier des services de santé dans la langue de la minorité a connu certaines avancées importantes au cours du dernier exercice.

Interventions

2001 – Le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire en matière de santé a identifié trois axes d'intervention :

- le réseautage ;
- la formation ;
- l'accès à des soins primaires dans la langue de la minorité⁸¹.

Ce travail de terrain a donné le ton aux initiatives gouvernementales qui ont suivi.

80 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/lr_d/2001-2002/2001_f.htm.

81 Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, *Rapport au ministre fédéral de la Santé*, septembre 2001, 49 pages.

Améliorer le financement des conseils scolaires ontariens de langue française

Enjeu

Un groupe de travail présidé par M. Mordechai Rozanski a été chargé d'examiner l'équité du financement du système scolaire ontarien. Il a soumis son rapport final en décembre 2002.

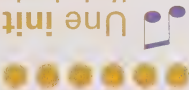
Intervention

La commissaire a participé aux consultations en 2002 et a souligné l'importance de réaliser deux objectifs essentiels pour aider les conseils scolaires franco-ontariens :

- atteindre des résultats scolaires équivalents à ceux de la majorité et freiner l'érosion progressive des collectivités francophones de la province;
- fournir les ressources adéquates pour y parvenir.

Résultat

Le groupe de travail a recommandé au ministère de l'Éducation de « modifier la formule de financement afin que toutes les subventions tiennent compte des coûts supplémentaires que les conseils scolaires de langue française doivent assumer pour la prestation des programmes et services d'éducation ». La commissaire est également intervenue auprès de la ministre de l'Éducation pour l'inciter à suivre les recommandations du rapport Rozanski.



Une initiative favorable à l'alphabétisation des jeunes anglo-québécois

L'alphabétisation est particulièrement importante pour les communautés minoritaires, car la maîtrise de sa langue maternelle a une grande influence sur l'identité d'un individu. L'acquisition de bonnes capacités de lecture et d'écriture constitue un élément essentiel de sa formation linguistique.

En collaboration avec la Fédération québécoise des associations foyer-école et l'organisme Literacy Partners of Quebec, la commissaire a contribué au lancement d'un nouveau concours pour promouvoir l'alphabétisation en anglais au Québec. Ouvert à tous les élèves des écoles primaires anglophones de la province, le concours récompensera les meilleurs écrits et dessins inspirés d'une œuvre ou d'un auteur canadien. Des livres seront attribués aux élèves gagnants ainsi qu'à leur bibliothèque scolaire.

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

Nunavut : le projet de loi sur l'éducation sur la glace

Enjeu

En 2002, le gouvernement du Nunavut a déposé un projet de loi sur l'éducation.

Interventions

Le Comité permanent sur la santé et l'éducation du territoire a tenu des consultations et les dirigeants des communautés francophone, anglophone et inuite ont exprimé leurs nombreuses préoccupations à l'égard de la législation proposée.

La commissaire et des porte-parole de la communauté francophone du Nunavut lui avaient fait valoir que le régime proposé ne satisfaisait pas aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Résultats

En mars 2003, le gouvernement du Nunavut a annoncé qu'il ne poursuivait pas ses démarches en vue de faire adopter le projet de loi. Le gouvernement s'est montré sensible aux inquiétudes soulevées et a fait preuve de leadership en acceptant la recommandation du Comité de retirer le projet de loi du feuillet. Il a indiqué qu'il prendrait le temps nécessaire pour élaborer un projet de loi qui réponde mieux aux aspirations des diverses communautés linguistiques du Nunavut.

77 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2001/rights_droits/rights_droits_2001_f.htm.
 78 Pour réaliser la mission de l'éducation de langue française en vertu de l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés, Rapport de discussion.

- Sans cette collaboration intergouvernementale étroite au sein du Conseil des ministres de l'éducation (Canada), il sera bien difficile de relever ces défis sociétaux.
- doubler la proportion de diplômés des écoles secondaires ayant une connaissance fonctionnelle de la deuxième langue officielle d'ici 2013.
- instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte d'ici 2013 ;

Dans le secteur de l'éducation, la participation active des gouvernements provinciaux et territoriaux est essentielle à la réalisation des deux objectifs du plan d'action pour les langues officielles :

dans l'enseignement.

À la suite de cette rencontre, les participants ont produit un document⁷⁸ qui, à leur avis, fournit une vision d'ensemble et peut servir de guide pour poursuivre la réflexion, orienter la planification et élargir l'action. Le plan national de développement de l'éducation de langue française qui en résultera pourra se préciser et se réaliser dans le cadre du nouveau Programme des langues officielles

francophones en situation minoritaire.

La commissaire a organisé un remue-ménages sur cette question fondamentale en septembre 2002. Des chefs de file des gouvernements et des réseaux de conseils scolaires, des parents, des enseignants et des représentants de facultés d'éducation y ont participé. Ils ont discuté des actions à entreprendre pour remplir la mission de l'article 23 de la Charte et se sont entendus sur la nécessité que ces actions s'inscrivent dans un plan de développement global des communautés

étudiant dans le réseau des écoles de langue anglaise. Sans un tel plan, les générations futures risquent de se voir priver de leur droit à une éducation en français.

Depuis l'étude *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire* de 2001⁷⁷, la commissaire presse les autorités responsables d'élaborer un plan national de recrutement de l'effectif scolaire cible des écoles de langue française, c'est-à-dire de tous les étudiants admissibles en vertu de l'article 23 de la Charte. Les inscriptions dans ces écoles plafonnent depuis 10 ans et représentent 54 p. 100 de l'effectif scolaire cible. L'autre moitié des enfants étudient dans le réseau des écoles de langue anglaise. Sans un tel plan, les générations futures risquent de se voir priver de leur droit à une éducation en français.

- le renouvellement du protocole et la bonification des ententes avec les provinces et les territoires conclues en vertu du Programme des langues officielles dans l'enseignement (PLOE).

Cour suprême du Canada, Mahé c. Alberta, [1990] 1 S.C.R. 342, et Arsenault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard, [2000] 1 S.C.R. 3.

« Remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion historique progressive des deux groupes de langue officielle, et faire de ces deux groupes linguistiques officiels des partenaires égaux dans le domaine de l'éducation »

Mission de l'article 23 de la Charte



La Loi sur les langues officielles confère à la commissaire le rôle de promouvoir la dualité linguistique non seulement au sein de l'administration fédérale, mais aussi au sein de la société canadienne. L'existence de son poste, de même que le travail d'autres gens dans le même domaine, démontre l'importance fondamentale des langues officielles dans nos vies quotidiennes. Les langues sont certes des outils de communication, mais leur valeur sociale est bien plus vaste. La langue influence notre développement personnel et nous relie à nos concitoyens et à nos concitoyennes.

La vitalité de nos langues officielles touche tous les Canadiens et les Canadiennes puisqu'elle est le reflet de notre désir de bâtir une société diversifiée et respectueuse des différences. La qualité des soins de santé offerts aux anglophones en Estrie, la croissance des effectifs scolaires francophones dans toutes les régions, la préservation de symboles culturels en Ontario ou le bilinguisme au niveau municipal aux Îles-de-la-Madeleine et à Moncton sont autant de manifestations des aspirations des communautés linguistiques qui nous concernent tous.

Ce chapitre décrit les efforts déployés par la commissaire à la grandeur du pays pour aider les communautés à s'épanouir sur le plan linguistique. Il fait aussi état d'autres activités de la commissaire pour promouvoir la dualité linguistique canadienne sur la scène nationale et internationale.

Appuyer le développement des communautés linguistiques en milieu minoritaire

L'éducation : un plan global de développement est nécessaire

L'accès à l'instruction dans leur langue est l'un des principaux outils de développement des communautés minoritaires de langue officielle. Pour assurer leur avenir et remplir leur mission, les écoles de langue française de l'extérieur du Québec devront réussir à recruter et à retenir le plus d'élèves possible. Le plan d'action du gouvernement prévoit certaines mesures pour les aider à y parvenir. L'objectif fédéral est que la proportion des étudiants admissibles qui sont inscrits aux écoles de langue française atteigne 80 p. 100 d'ici 2013 par :

- la création d'un fonds d'appui à l'enseignement dans la langue de la minorité;



Conclusion

Malgré certaines avancées au cours des dernières années, l'administration fédérale ne constitue toujours pas un milieu de travail véritablement bilingue. L'assise législative est claire, mais les changements nécessaires dépassent les règles et les codes et touchent à la complexité des interrelations sociales et culturelles des deux groupes linguistiques qui se côtoient en milieu de travail. La difficulté de la situation n'exempte cependant pas le gouvernement de s'appliquer à y remédier avec beaucoup plus de vigueur en adoptant une stratégie cohérente pour donner au français une place plus large que celle qu'il occupe maintenant.

Certaines initiatives, tel le maintien de la date butoir du 31 mars 2003 pour que les gestionnaires acquièrent le niveau de bilinguisme requis, révèlent une détermination à agir.

Le gouvernement doit cependant passer à l'action le plus rapidement possible. Le milieu de travail sera enrichi du fait que les employés francophones seront en mesure de contribuer dans leur langue aux activités de leur gouvernement. Ces mesures favoriseront l'épanouissement et le développement des deux grandes communautés linguistiques du pays et nous rapprocheront d'une réelle égalité de l'anglais et du français dans la société canadienne, tel qu'énoncé dans notre Constitution.

Intervention

L'enquête a révélé que Nav Canada a pour pratique d'éliminer les candidats qui échouent à un test de compétence linguistique administré au début du processus de recrutement. La société ne retient donc que les candidatures des personnes qui possèdent déjà le niveau de bilinguisme requis.

La commissaire a tenu compte du fait que Nav Canada est une société privée qui n'est pas assujettie aux politiques du Conseil du Trésor sur la formation linguistique et que la nature de ses opérations nécessite qu'elle ait la souplesse nécessaire pour attribuer ses postes bilingues à des personnes qui répondent déjà aux exigences linguistiques.

Résultats

- Nav Canada a accepté la recommandation de la commissaire : tous les candidats seront dorénavant mis sur un pied d'égalité, sans tenir compte de leurs compétences linguistiques.**
- Les meilleures recrues qui n'auront pas réussi le test de compétence linguistique se verront allouer un délai pouvant aller jusqu'à 18 mois pour acquérir, à leurs frais, les compétences nécessaires en anglais ou en français.

Cette solution permet de concilier deux principes :

- donner aux francophones et anglophones un accès équitable aux emplois;
- accorder aux sociétés privées assujetties à la *Loi sur les langues officielles* une certaine autonomie au niveau de l'application des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Représentation anglophone au Québec

Au Québec, augmenter la représentation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale (en excluant la région de la capitale nationale) demeure une préoccupation majeure de la communauté anglophone.

Le gouvernement fédéral reconnaît que l'embauche de 1 000 nouveaux employés anglophones serait nécessaire pour équilibrer la composition linguistique de ses effectifs au Québec. Au cours de la dernière année, le Mississquoi Institute a publié un rapport sur la question⁷⁵ dans lequel il souligne la nécessité de mieux comprendre la situation des cadres anglophones avant de chercher à l'améliorer. Il recommande au gouvernement de remédier aux deux problèmes relevés par les principaux intéressés, soit :

- un environnement de travail peu propice à l'utilisation de l'anglais;
- un processus de promotion qui désavantage les anglophones.

Il faut quand même noter que les anglophones du Québec sont bien représentés au sein des organismes qui ne relèvent pas du Conseil du Trésor mais qui sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (sociétés d'État, etc.), dont ils constituent 16 p. 100 des effectifs.

Une pratique d'embauche moins turbulente chez Nav Canada

Enjeu

En 1996, le ministère des Transports a cédé le contrôle de la circulation aérienne civile à Nav Canada, une société privée assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Nav Canada est aussi responsable de la formation professionnelle des contrôleurs aériens à travers le pays.

Contrairement à son prédécesseur, Nav Canada n'offrait aucune formation linguistique aux recrues qui souhaitaient occuper un poste de contrôleur aérien désigné bilingue⁷⁶. Le syndicat des contrôleurs aériens a déposé une plainte auprès de la commissaire.

- Il soutenait que les pratiques d'embauche de Nav Canada contrevenaient à l'engagement du gouvernement, prévu à l'article 39 de la *Loi sur les langues officielles*, de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement.

75 Il s'agit d'une étude effectuée pour le compte du Réseau de cadres intermédiaires du Conseil fédéral du Québec.

76 Les postes de contrôleur aérien au Québec et à Ottawa requièrent la connaissance des deux langues officielles, alors que dans le reste du pays on exige seulement la connaissance de l'anglais.

Enjeu

En 2001, Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) a cherché à pourvoir cinq postes de conseillers en communication dans plusieurs régions du Québec. Le travail d'un conseiller consiste principalement à rédiger des documents de communication en français et à transiger avec une clientèle francophone et anglophone. La commissaire a reçu une plainte qui alléguait que les compétences en français exigées pour ces postes causaient un préjudice indu aux candidats anglophones.

Intervention

L'enquête de la commissaire a permis de constater :

- que les tâches d'un conseiller justifient les compétences en français requises pour occuper le poste;
- en revanche, compte tenu de la clientèle desservie, que les compétences exigées en anglais pour ces postes ne sont pas suffisamment élevées.

Résultats

- DEC a accepté la recommandation de la commissaire d'inciter ses nouveaux conseillers en communication à acquérir rapidement un niveau de connaissance approprié de l'anglais. Les conseillers qui le requerraient ont commencé leur formation linguistique.

Participation équitable des deux groupes linguistiques

État de la situation

Au cours de la dernière décennie, la proportion globale d'anglophones et de francophones est demeurée stable dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles (ce qui inclut les sociétés d'État et certains organismes privés, comme Air Canada), soit :

anglophones : 72 p. 100

francophones : 27 p. 100

Un problème récurrent : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada doit revoir ses pratiques administratives

Enjeu

Depuis 1998, la commissaire a reçu plusieurs plaintes concernant la désignation linguistique de certains postes au sein d'une direction générale du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Intervention

Une enquête spéciale de la commissaire, en 2002, a mis à jour un problème sérieux :

- TPSGC recourait à des pratiques non conformes à la *Loi sur les langues officielles* pour combler des postes désignés bilingues. En vertu de la politique administrative dont s'est doté TPSGC, les exigences linguistiques des postes étaient fixées en fonction des compétences linguistiques du personnel déjà en place. Or, les exigences linguistiques des postes doivent être établies en fonction des obligations du ministère de fournir un service bilingue au public et de respecter le droit du personnel de travailler dans la langue officielle de son choix.
- Au moins 45 postes bilingues ont ainsi été temporairement transformés en postes unilingues anglais ou en postes requérant un faible niveau de bilinguisme.

La commissaire a formulé trois recommandations à TPSGC pour corriger cette situation.

Résultats

- TPSGC a aboli sa politique administrative de désignation linguistique des postes.
- Le Comité exécutif de TPSGC a approuvé un plan d'action stratégique qui vise, entre autres, à augmenter la capacité bilingue du ministère de manière permanente.

Attentes

Depuis la conclusion de cette enquête, la commissaire a reçu plusieurs nouvelles plaintes concernant cette même problématique, ce qui démontre que le problème persiste. Bien que le plan d'action vise à corriger la situation à long terme, il est impératif que la haute gestion agisse rapidement afin de s'assurer que, pour toute action future de dotation, la désignation linguistique des postes est déterminée objectivement selon les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Renforcer la place du français au Collège de commandement à Kingston

Enjeu

Les centres de formation des Forces armées canadiennes ont fait l'objet de nombreuses plaintes au fil des ans, généralement à cause de l'absence de formation adéquate en français.

Intervention

- En 2001, la commissaire a effectué une enquête au Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne, situé à Kingston, en Ontario. Plusieurs recommandations ont été faites pour que le Collège soit à la hauteur de son statut bilingue.

Suivi

Un suivi effectué au cours du dernier exercice a permis de constater les points suivants.

- Deux recommandations ont été mises en œuvre :
 - le Collège distribue la documentation de langue anglaise et de langue française simultanément;
 - les personnes suivant une formation maintenant communiquent oralement dans la langue officielle de leur choix.
- Deux recommandations ont été partiellement mises en œuvre :
 - les documents ne sont toujours pas de qualité équivalente en anglais et en français. La version française des documents remis aux étudiants après traduction renferme encore trop souvent des inexactitudes;
 - le matériel écrit est présenté dans les deux langues, mais presque tous les exposés du personnel du Collège sont prononcés exclusivement en anglais.

Attentes

Les Forces armées ont fait des efforts pour mieux respecter les droits linguistiques de leurs membres qui étudient au Collège, mais pour respecter pleinement la Loi, le Collège doit :

- améliorer la qualité du français des textes distribués;
- augmenter la fréquence des présentations bilingues.

Attentes de la commissaire : de la réflexion à l'action

Le gouvernement dispose d'un bon diagnostic de la situation des deux langues en milieu de travail et il a mis de l'avant des orientations possibles devant per-mettre à la fonction publique de tirer un meilleur parti de la cohabitation de nos deux langues et des cultures qui y sont rattachées. Il doit maintenant passer à l'action en se dotant d'une stratégie claire, fondée sur les axes suivants :

- une culture organisationnelle propice à l'expression et à la contribution active de chaque groupe linguistique;
- l'adoption de politiques et de mesures pour continuer d'accroître le bilinguisme parmi les effectifs (notamment l'élimination progressive de la dotation non impérative et une politique plus généreuse d'accès à la formation linguistique);
- la mise sur pied dans les ministères de projets favorisant un emploi plus équilibré des deux langues grâce à une compréhension de la dynamique interculturelle;
- une information et une sensibilisation continues auprès du personnel sur les exigences d'un milieu de travail bilingue, en se fondant sur une meilleure connaissance de l'identité de l'autre.

Le travail de réflexion se termine et la table est mise. Il est maintenant temps d'agir.



S'inspirer de la norme ISO pour mieux s'acquitter de ses obligations linguistiques

En juin 2002, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a mis sur pied un projet pilote qui vise à améliorer la qualité des communications bilingues entre ses bureaux des régions du Québec et du nord de l'Ontario et son administration centrale. Ce système de gestion de la qualité est novateur, car il a été créé en s'inspirant de l'élaboration d'une norme ISO. Il prévoit un processus d'autoévaluation qui encouragera l'utilisation des deux langues officielles dans plusieurs domaines :

- les instruments de travail d'usage courant;
- l'évaluation du rendement et la supervision;
- les griefs;
- les réunions administratives;
- les communications écrites et verbales;
- la formation.

Il est encore trop tôt pour se prononcer sur l'efficacité de ce nouveau système de contrôle de la qualité. Si les résultats se révèlent concluants, l'ADRC étendra son utilisation à l'ensemble de ses opérations à compter d'avril 2004. D'autres ministères s'intéressent déjà à l'initiative et examinent la possibilité de l'adopter.

La commissaire a été heureuse de constater que la présidente faisait siennes la plupart des propositions qu'elle avait faites au gouvernement à l'automne 2001 afin de donner un nouvel élan aux langues officielles dans la fonction publique, soit :

- la nécessité d'un changement de culture en passant d'une approche fondée sur des règles à une approche basée sur des valeurs;
- le besoin d'accroître l'imputabilité des dirigeants des institutions en exigeant qu'ils rendent des comptes sur l'application de la Loi;
- le développement d'une très bonne connaissance réceptive de la langue seconde chez les fonctionnaires pour faciliter l'emploi de la langue de choix de chacun;
- la nécessité de repenser la formation linguistique en la rendant plus accessible et en mettant l'accent sur le développement de connaissances davantage liées aux besoins du travail;
- l'élimination progressive de la dotation non impérative.

Dans son discours, la présidente du Conseil du Trésor a mis l'accent sur :

- l'adoption d'une nouvelle approche fondée sur des valeurs;
- la nécessité d'un leadership fort et soutenu;
- la modernisation des politiques (pour en arriver graduellement à doter les postes bilingues par des personnes bilingues dès le départ) et une réorientation de l'approche de la formation linguistique.

Table ronde sur la langue de travail : des hauts fonctionnaires passent à l'action

À la suite d'une proposition de la commissaire, le Centre canadien de gestion a réuni des hauts fonctionnaires et des représentants d'agences centrales (y compris le Commissariat) à une table ronde pour réfléchir aux gestes concrets que le gouvernement et les gestionnaires devraient poser pour améliorer la situation. Le rapport de la table ronde n'avait pas encore été rendu public au 31 mars 2003, mais les participants ont souligné l'importance d'accroître la capacité linguistique des effectifs de la fonction publique et d'encourager une utilisation accrue du français au travail.

La commissaire attend avec intérêt ce document et elle compte faire rapport l'an prochain des actions qui auront été entreprises afin d'y donner suite.

Colloque sur la langue de travail : une prise de conscience prometteuse

- Les francophones bilingues consacrent 43 p. 100 de leur temps à parler en anglais, tandis que les anglophones bilingues consacrent 14 p. 100 de leur temps à parler en français.
 - Soixante-deux pour cent de la documentation de travail n'est qu'en anglais (dans les régions où le français est l'unique langue de travail, ce taux est de 22 p. 100).
 - Environ un francophone sur quatre ne peut utiliser sa langue au cours des réunions, comparativement à environ un anglophone sur dix.
 - L'étude du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés de la fonction publique a aussi révélé que les employés ont une sérieuse méconnaissance de leurs droits et responsabilités en matière de langue de travail.
 - Par contre, certains résultats de l'étude, ci-après, démontrent qu'il est possible d'en venir à un emploi plus équilibré des deux langues.
 - La plupart des fonctionnaires – unilingues et bilingues confondus – sont favorables à la tenue de réunions dans les deux langues (93 p. 100 des fonctionnaires bilingues et 73 p. 100 des fonctionnaires unilingues se disent « très » ou « plutôt » à l'aise avec ce principe).
 - Quatre-vingt-six pour cent des quelque 5 000 employés consultés se disent prêts à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail.
- Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a fait preuve de leadership en organisant un important colloque sur la langue de travail en novembre 2002. La rencontre s'est tenue à Dieppe et les participants se sont particulièrement attardés sur la situation qui prévalait dans la région :
- ils ont conclu que les institutions devaient se montrer proactives et encourager l'utilisation du français au travail, de manière à contrecarrer le sentiment d'insécurité qui freine souvent la volonté des francophones d'utiliser leur langue dans un environnement dominé par l'anglais.
- L'un des faits saillants du colloque a été l'important discours prononcé par la présidente du Conseil du Trésor sur les défis à relever et les orientations à adopter afin de promouvoir les langues officielles à l'intérieur de la fonction publique fédérale.

L'administration fédérale possède une richesse potentielle importante : la présence en son sein de membres des deux grandes collectivités linguistiques canadiennes qui peuvent, en se côtoyant dans le respect, rendre plus vivante la dualité linguistique canadienne.

Pouvoir travailler dans la langue de son choix, c'est avoir l'occasion de s'épanouir dans le respect de son identité culturelle. Et pouvoir le faire au contact de l'autre collectivité de langue officielle permet de bâtir des ponts qui favorisent l'enrichissement mutuel. La coexistence harmonieuse d'anglophones et de francophones dans l'administration fédérale procure des avantages à la population canadienne : la qualité des politiques et des programmes qui lui sont destinés est plus grande grâce à l'apport du mode de pensée et des valeurs propres à chaque groupe linguistique. Peu de pays ont un tel avantage. Pour que cet avantage se concrétise, il faut que le droit de travailler dans sa langue soit bien réel.

Le droit pour les employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions désignées est une composante importante de la dualité linguistique canadienne. Un milieu de travail bilingue contribue également à l'épanouissement et au développement des deux communautés linguistiques ainsi qu'à la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. De plus, le gouvernement doit faire en sorte que les anglophones et les francophones aient des chances égales d'emploi et de promotion en s'assurant notamment que les exigences linguistiques des postes sont établies de façon objective. Qu'en est-il dans la réalité?

Les deux langues au quotidien : le chemin à parcourir

Le défi posé ci-haut est de taille à cause du contexte actuel : la langue anglaise continue de prédominer. Les données provenant d'une vaste étude du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés de la fonction publique face à l'utilisation des deux langues (la première du genre)⁷⁴ et du sondage général de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux confirment le fait que le français demeure sous-utilisé au travail, comme en témoignent les énoncés qui suivent.

74 « Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada », étude réalisée par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec le Commissariat Patrimoine canadien, le ministère des Affaires intergouvernementales et Communication Canada, septembre 2002. Voir http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/or-ar/study-%C3%A9tude/qualvo12/index_f.asp.

Un milieu de travail interculturel : la cohabitation de deux langues

chapitre cinq



La commissaire est intervenue à des moments opportuns pour éviter des problèmes systémiques, pour rappeler aux institutions fédérales leurs obligations et pour renforcer la qualité du service rendu dans nos deux langues. En veillant au respect des droits des citoyens et en travaillant dans un esprit de collaboration, le Commissariat aide les institutions fédérales à instaurer cette culture de service de qualité auquel le public s'attend.

Les ministères et organismes fédéraux, faut-il le rappeler, sont au service des Canadiens et des Canadiennes. À l'ère des nouvelles technologies de communication, les contacts avec les citoyens se multiplient et s'accroissent. Dans la majorité des cas, le public est bien servi. Nous constatons cependant que les procédures administratives ne sont pas conçues, ou parfois mises en œuvre, en fonction du service dans les deux langues.

Conclusion

Le gouvernement doit profiter de la révision législative pour préciser les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires. À cet égard, le ministre des Transports a fait montre d'ouverture en acceptant de réexaminer les dispositions du projet de loi afin de tenir compte des préoccupations de la commissaire.

Le gouvernement fédéral risque de perdre une belle occasion de corriger lui-même les problèmes linguistiques qui prévalent dans les aéroports canadiens : son nouveau projet de loi sur les aéroports, déposé en mars 2003, se contente de reproduire les dispositions linguistiques existantes.

Attentes

Le SCT a entamé des discussions avec les autorités aéroportuaires en consultation avec le Commissariat en vue de clarifier les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires et d'en venir à une interprétation uniforme.

La définition de ces obligations n'avait pas encore été rendue publique au 31 mars 2003.

Résultats

- de revoir les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires à la lumière des dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles*, du règlement connexe et de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*;
 - de formuler des directives pour informer les autorités aéroportuaires de l'étendue précise de leurs obligations linguistiques;
 - de s'assurer que ces directives sont bien mises en œuvre.
- Un rapport d'enquête préliminaire publié en 2001 recommandait au Secréariat du Conseil du Trésor (SCT) :

Intervention

Depuis une dizaine d'années, le gouvernement fédéral a cédé l'exploitation de tous les grands aéroports du pays à des organismes sans but lucratif. Certains d'entre eux ont mal interprété les dispositions linguistiques de la *Loi relative aux cessions d'aéroports* : ils prétendent n'avoir d'obligations qu'à l'égard des voyageurs et non à l'égard du grand public. Une quarantaine de plaintes ont été déposées au Commissariat depuis 1995 concernant les aéroports de Vancouver, d'Edmonton, de Winnipeg et de Halifax. Elles dénonçaient surtout l'utilisation exclusive de l'anglais dans l'affichage, les messages vocaux et la publicité sur les services aéroportuaires.

Enjeu

Embarquement immédiat : les langues officielles dans les aéroports

Le service bilingue chez Air Canada aux aéroports de Toronto et de Halifax

En 2002, Air Canada avait conclu une entente avec le Commissariat afin d'améliorer les services bilingues offerts aux aéroports de Toronto et de Halifax. Air Canada s'y engageait à initier des discussions à ce sujet avec ses syndicats et à en rendre compte à la commissaire. Air Canada a déclaré que de telles rencontres étaient prévues et qu'une campagne de sensibilisation allait être lancée auprès du personnel des aéroports. Étant donné la situation précaire d'Air Canada au printemps 2003, il nous a été impossible de vérifier si ces actions avaient été entreprises.

- 72 Voir <http://www.aircanada.ca/francais/about-us/language/>.
- 73 Rapport final de l'observatrice indépendante de la transition de la reconstruction de l'industrie du transport aérien. Voir <http://www.ttc.gc.ca/pol/ft/rapport/restructuraeriaenne/4sept2002/restructuration.htm>.

Le 1^{er} avril 2003, Air Canada a demandé la protection des tribunaux en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies. Dans ce contexte difficile, il va de soi qu'Air Canada consacre le plus clair de ses énergies à la survie de la compagnie. Ceci dit, elle doit continuer à respecter les lois du pays et donc à veiller au respect des droits linguistiques des voyageurs et de ses employés.

De son côté, Transports Canada doit resserrer sa surveillance pour que la restructuration financière du transporteur n'entraîne pas un recul des droits linguistiques.

Attentes

- Par ailleurs, le rapport final de l'observatrice indépendante de la reconstruction de l'industrie du transport aérien a souligné l'importance de veiller à ce qu'Air Canada respecte les mesures et les échéanciers prévus dans son plan d'action⁷³.
- La compagnie distribue en outre un nouveau dépliant qui permet aux voyageurs de faire part de leurs commentaires sur les services offerts dans les deux langues officielles.
 - les nouveaux objectifs de rendement linguistique des cadres supérieurs de la société qui sont liés à la mise en œuvre de son plan d'action.
 - un message du président de la société dans lequel il réitère son engagement à offrir des services dans les deux langues officielles (aussi paru dans le magazine *En Route*);
 - On trouve désormais dans le site Web d'Air Canada⁷² :
 - La commissaire note certains progrès cette année.
 - sa décision de rendre la formation linguistique de ses milliers d'employés conditionnelle à l'obtention de fonds fédéraux, qui lui ont finalement été refusés.
 - la période de 10 ans que la société estimait nécessaire pour que ses effectifs soient suffisamment bilingues;
- La commissaire s'en était alors réjouie, mais elle exprimait des réserves quant à certains des éléments du plan, notamment :
- À la suite de pressions exercées par la commissaire et par le Comité mixte des langues officielles, Air Canada a publié son propre plan d'action sur les langues officielles au printemps 2002. Il visait à corriger les problèmes linguistiques systématiques qui affligent la société depuis trop longtemps.

La formation

Les militaires corrigent leur tir

Enjeu

En novembre 2002, le ministère de la Défense nationale a publié un avis qui invitait les journalistes intéressés à s'inscrire à un cours de familiarisation militaire pour obtenir un aperçu de la formation suivie par les membres des Forces armées avant d'être déployés à l'étranger.

Le cours était seulement offert en anglais, mais l'avis précisait que les journalistes auraient accès à du matériel didactique et à des instructeurs bilingues. Un journaliste a informé la commissaire de cette situation.

Intervention

La commissaire a indiqué au ministre que la situation était inacceptable et lui a demandé d'y remédier.

Résultats

Peu après, le ministère annonçait que le cours serait aussi offert en français. Ce qui illustre une fois de plus que l'adage « mieux vaut prévenir que guérir » s'applique parfaitement au travail de la commissaire et du citoyen qui veille au grain.

Les transports

Le plan d'action d'Air Canada sur les langues officielles : prêt pour le décollage?

La commissaire a souvent dénoncé le manque d'engagement de la société Air Canada envers le Programme des langues officielles. Les récentes difficultés financières de la société ne font qu'aggraver la situation déjà précaire des droits linguistiques des voyageurs.

Le ministre des Transports a reconnu l'importance des langues officielles dans le domaine des transports dans sa nouvelle politique stratégique⁷¹. Il y exprime son engagement envers la dualité linguistique dans les termes suivants :

« Le gouvernement continuera d'aborder le respect des dispositions de la Loi sur les langues officielles en exerçant la surveillance appropriée et en discutant des mesures de mise en application qui pourraient améliorer la situation. »

La commissaire exhorte toutefois le ministre à aller plus loin.



71 Droit devant – Une vision pour les transports au Canada, février 2003. Voir <http://www.tc.gc.ca/sujet/droitdevant/publications.htm>.

Enjeu

1999 – Plusieurs auditeurs en Ontario se plaignent des bulletins météorologiques d'Environnement Canada, diffusés en anglais seulement sur les ondes de Radio-Météo Canada.

Interventions

2000 – La commissaire fait enquête et le ministère de l'Environnement accepte sa recommandation de diffuser ses prévisions météorologiques dans les deux langues officielles à travers le Canada.

2002 – Les nouveaux bulletins bilingues s'attirent cette fois les foudres d'auditeurs de l'Ouest canadien. Ils se plaignent des risques que pourrait faire courir la longueur accrue des bulletins bilingues dans l'éventualité d'une alerte météorologique.

Résultat


- 2003 – Les plaintes concernant les nouveaux bulletins bilingues n'étaient pas fondées. La commissaire félicite Environnement Canada d'avoir trouvé un compromis qui tient compte de préoccupations en matière de sécurité, tout en continuant de respecter la Loi sur les langues officielles :
- les alertes météorologiques ont été raccourcies;
- les bulletins météorologiques sont dorénavant diffusés en rotation accélérée.

La télévision en anglais et en français dans les hôtels utilisés par le gouvernement

Des participants à la rencontre des chefs d'Etat du G8 tenue à Kananaskis, en juin 2002, ont déploré l'absence de chaînes de télévision d'expression française dans leur hôtel qui offrait pourtant des émissions dans plusieurs autres langues.

Pour éviter qu'une telle situation ne se répète, la commissaire a demandé au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux de veiller à ce que les services de voyage du gouvernement ne fassent affaire qu'avec les établissements d'hébergement qui offrent un accès plus équitable aux chaînes de télévision anglophones et francophones.

Le ministre a accueilli favorablement cette demande et a indiqué que l'année prochaine il incitera les hôtels inscrits au répertoire des lieux d'hébergement autorisés par le gouvernement à offrir des services dans les deux langues officielles, y compris les services de télédiffusion.



Au Québec, on doit aussi annoncer en anglais

Enjeu

Les sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) sont des organismes sans but lucratif financés par Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC). Deux citoyens de la Gaspésie se sont plaints du fait que les SADC de leur région faisaient seulement paraître leurs annonces dans les hebdomadaires locaux francophones.

Intervention

L'enquête a levé le voile sur deux problèmes :

- les ententes de financement des SADC ne précisaient pas que les services de communication devaient tous être bilingues;
- DEC n'utilisait pas le critère fixé par le *Règlement sur les langues officielles* pour déterminer la présence d'une « demande importante » de la communauté officielle minoritaire. Il concluait à l'existence d'une telle demande si la communauté minoritaire représentait au moins 10 p. 100 de la population d'une aire de service, alors que le Règlement en fixait le seuil à 5 p. 100.

Résultats

DEC a accepté les recommandations de la commissaire :

- il utilise maintenant la norme de 5 p. 100 pour déterminer la présence d'une « demande importante »;
- il a modifié les ententes de financement des SADC : elles doivent maintenant offrir davantage de services dans les deux langues officielles et leur rendement sur le plan linguistique est soumis à de nouvelles mesures de suivi et de contrôle.

Ces changements devraient permettre aux deux communautés linguistiques d'avoir accès à l'information publiée dans les journaux par les SADC à travers le Québec.

Etant donné l'ampleur du problème, la commissaire s'attend à ce que toutes les institutions visées fassent preuve d'autodiscipline et mettent en œuvre, dans les plus brefs délais, les recommandations qui les touchent. Elles doivent utiliser de façon continue les journaux des communautés de langue officielle afin de rejoindre et informer les Canadiens et les Canadiennes des deux groupes linguistiques.

Attentes

- Communication Canada a commencé à réviser son *Guide sur la publicité* à la lumière des recommandations qui lui ont été soumises.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor a indiqué qu'il profitera de la révision de ses politiques sur les langues officielles pour clarifier les exigences de la *Loi sur les langues officielles* concernant l'utilisation des médias.

Résultats

70 L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

- la mise en place, par le Secrétariat du Conseil du Trésor, de mécanismes de contrôle adéquats pour s'assurer que les institutions respectent les politiques;
- le renforcement de la gestion de la publicité dans chaque institution, en fournissant aux gestionnaires les outils nécessaires pour respecter leurs obligations;
- la révision, par le Secrétariat du Conseil du Trésor et par Communication Canada, des politiques, lignes directrices et procédures relatives à l'utilisation des journaux des communautés de langue officielle, pour respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*;

Avant le 31 mars 2003 :

- l'inclusion, dans les ententes entre le gouvernement et les agences de publicité et de placement, de clauses précisant les obligations linguistiques de ces dernières.

Avant le 31 décembre 2002 :

La commissaire a recommandé notamment les mesures qui suivent.

Attentes

La commissaire a effectué une étude sur ce problème pour amener des changements durables et ainsi mettre fin aux plaintes répétitives reçues chaque année à ce sujet⁷⁰.

Intervention

Pourtant, les institutions fédérales qui placent des annonces dans les journaux écrits de langue officielle minoritaire, tel qu'elles sont tenues de le faire en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Entre 1998 et 2001, 20 p. 100 des plaintes déposées au Commissariat dénonçaient ce type de manquement.

Les journaux de langue officielle en situation minoritaire touchent un lectorat de près d'un million de personnes au pays. Ces dernières comptent beaucoup sur leur hebdomadaire ou leur mensuel local pour prendre connaissance des nouvelles de leur collectivité et des activités gouvernementales qui les concernent.

Enjeu

La publicité gouvernementale bilingue : renforcer l'autodiscipline

- Elle a statué que les privilèges parlementaires de la Chambre ne lui permettent pas de se soustraire à cette obligation.
- 2003 – La Chambre des communes a porté le jugement en appel. La cause doit être entendue en septembre 2003.

- La Cour fédérale a conclu que la Chambre des communes aurait dû veiller à ce que ses ententes de diffusion conclues avec la CPAC prévoient une diffusion en anglais et en français. La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions fédérales qui utilisent un intermédiaire à s'assurer que ce dernier respecte leurs obligations linguistiques en matière de services au public.
- 2002 – Le tribunal a rendu son jugement en juin 2002 et a donné raison au plaignant⁶⁹.
 - 2001 – Devant le refus de la Chambre de donner suite à la recommandation, un citoyen a demandé à la Cour fédérale de l'y obliger. La commissaire a exposé les conclusions de son enquête au tribunal.
 - 2000 – Dans son rapport d'enquête, la commissaire a recommandé à la Chambre des communes d'assurer au public canadien un accès aux débats parlementaires dans les deux langues officielles.

Interventions

Pour qu'il y ait sain exercice de la démocratie, les Canadiens et les Canadiennes doivent être en mesure de suivre les débats parlementaires dans la langue officielle de leur choix.

Enjeu

Diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles : une continuité devant les tribunaux

L'écart entre le sous-titrage envisagé en anglais et en français est toutefois problématique. À l'automne 2002, la commissaire a proposé que des outils technologiques soient créés dans le cadre des programmes de soutien aux industries de la langue d'Industrie Canada. La Cité législative à Ottawa a annoncé qu'elle offrirait, à compter de septembre 2003, un nouveau programme de sténotypie assistée par ordinateur. Elle devient ainsi la seule institution au pays à offrir cette formation en français.

Il est essentiel que les francophones et les anglophones aient un accès égal au sous-titrage dans leur langue. Il est encore plus important qu'il y ait une telle égalité dans la programmation des chaînes publiques. La CPAC doit être exemplaire dans ce dossier.

Attentes

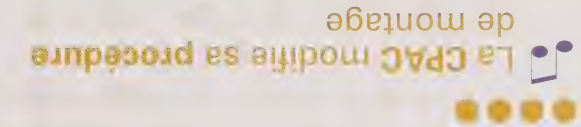
Résultats

Une nouvelle licence, d'une durée de sept ans, a été délivrée en novembre 2002. Elle est assortie de plusieurs conditions qui auront des retombées positives sur l'offre de services en français de la CPAC :

- les entreprises de distribution de radiodiffusion devront dorénavant inclure tous les services de programmation de la CPAC en anglais et en français dans leur service de base⁸⁸;
- la CPAC doit offrir la traduction simultanée de toute sa programmation à compter du 1^{er} septembre 2003;
- la CPAC doit produire et diffuser en français au moins 25 p. 100 de sa programmation longue d'affaires publiques originale à compter du 1^{er} septembre 2003;

- au moins 20 p. 100 de tous les événements couverts au cours d'une année doivent être diffusés en français à compter du 1^{er} septembre 2003;
- 25 p. 100 des montants d'acquisition des droits de documentaires seront consacrés à l'achat de droits de documentaire produits en français;
- à compter du 1^{er} septembre 2007, la CPAC devra sous-titrer 50 p. 100 de sa programmation en français et 90 p. 100 de sa programmation en anglais.

Les Canadiens et les Canadiennes peuvent se réjouir d'avoir un meilleur accès à la programmation de la CPAC dans les deux langues officielles.



Les émissions d'affaires publiques de la CPAC sont habituellement montées en anglais seulement. Lorsque la version originale comporte des séquences en français, ces séquences sont d'abord traduites en anglais en voix hors champ. L'émission ainsi montée est ensuite traduite en français, ce qui mène à un étrange résultat : la voix de l'interprète francophone est superposée à celle du sujet qui parle français! Un télé spectateur s'en est plaint à la commissaire. La commissaire a communiqué avec la présidente de la CPAC pour lui faire part de l'absurdité de la situation et de la nécessité, lors des montages, d'accorder le même traitement au français qu'à l'anglais. Moins d'une semaine plus tard, le problème était réglé. Les montages sont dorénavant effectués dans les deux langues officielles. Cela prouve qu'une plainte de citoyen peut mener à des changements rapides, surtout lorsque l'institution visée fait preuve de bonne volonté.

68 Une obligation semblable existe depuis septembre 2001, mais elle ne concerne que la diffusion des débats de la Chambre des communes.

Intervention

La commissaire y a participé et a expliqué aux parlementaires de quelle façon une législation pouvait contribuer à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles.

Attentes

La commissaire a formulé cinq recommandations :

- assurer le financement adéquat du radiodiffuseur public national et des radiodiffuseurs communautaires;

- assurer la distribution pancanadienne sans frais des chaînes éducatives publiques de langue française et de langue anglaise;

- favoriser les alliances entre les sociétés publiques et les entreprises sans but lucratif productrices de contenus canadiens dans les deux langues officielles afin de créer une masse critique de ces contenus;

- accroître la distribution de contenus de radiodiffusion canadiens de qualité sur Internet, ainsi que l'accès de la population à ces contenus;

- favoriser l'exportation des produits de radiodiffusion publics et privés en anglais et en français, afin de contribuer à la promotion de la diversité linguistique et culturelle à l'échelle mondiale.

Le Comité devait présenter son rapport et ses recommandations au gouvernement en juin 2003.

La nouvelle licence de la CPAC : un meilleur service en français

Enjeu

La Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) a demandé au CRTC d'approuver sa demande de renouvellement de licence.

Intervention

La commissaire avait demandé au CRTC d'obliger notamment la CPAC à diffuser l'ensemble de ses émissions dans les deux langues officielles.

Au 31 mars 2003, le Secrétaire du Conseil du Trésor avait commencé à mettre en œuvre un certain nombre des recommandations formulées par la commission.

Résultats

- Il a révisé sa politique sur les réseaux informatiques en tenant compte des dispositions de la Loi sur les langues officielles.
- Il inspecte les sites Web des institutions fédérales pour s'assurer que l'équilibre entre les contenus français et anglais est bon et pour vérifier la qualité de la langue utilisée.
- Il a regroupé en un seul document toutes les lignes directrices concernant cette initiative.
- Il vient de lancer un projet pilote auquel participent plusieurs institutions clés afin d'examiner différents moyens d'accroître la documentation et l'information spécialisées en français.

Attentes

- La gouvernement devra adopter plusieurs mesures additionnelles pour s'assurer que l'information et les services offerts par Gouvernement en direct sont disponibles dans les deux langues officielles. Il devra :
- élaborer une politique sur la publication en ligne de renseignements scientifiques ou historiques dans les deux langues officielles;
 - publier un nombre accru de documents spécialisés en français pour atteindre un meilleur équilibre entre la quantité de documents publiés dans les deux langues officielles;
 - aider à la mise au point de logiciels de traduction et d'extraction de sens plus efficaces en collaboration avec les institutions concernées.

Les communications

La Loi sur la radiodiffusion : mieux refléter la dualité linguistique canadienne

Enjeu

Le Comité permanent du patrimoine canadien a tenu des audiences relatives à la Loi sur la radiodiffusion au printemps 2002.

Attentes

- Le gouvernement fédéral doit fournir les ressources nécessaires au maintien des guichets uniques, car ceux-ci permettent d'offrir de meilleurs services en anglais et en français et contribuent concrètement à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire. Certaines améliorations sont toutefois souhaitables :
- assouplissement du modèle pour faciliter la création de guichets satellites adaptés aux besoins des petites communautés officielles minoritaires, notamment en Saskatchewan (voir l'encadré à la page 77);
 - encadrement accru des partenaires des secteurs privé et public pour veiller à ce qu'ils respectent leurs obligations linguistiques.

Des services sur Internet de qualité équivalente en anglais et en français

L'Initiative *Gouvernement en direct* prévoit offrir une grande panoplie de services fédéraux sur Internet d'ici l'année 2005.

Intervention

La commissaire a publié une étude⁶⁷ visant à inciter les institutions à tenir compte de leurs obligations linguistiques dès les premières phases de planification et de mise en œuvre du projet.

Constats

- Le gouvernement n'a pas suffisamment tenu compte de l'aspect linguistique du projet au moment de sa planification.
- Aucune politique globale n'a été élaborée pour regrouper, structurer et compléter les diverses politiques linguistiques existantes régissant les services en ligne offerts dans le cadre de *Gouvernement en direct*.

Quand concertation time avec action



La *Table de concertation de la GRC et de la communauté francophone du Manitoba* a été créée en 2002, à la suite d'une recommandation de la commissaire et après la tenue d'un forum organisé par le service de police manitobain en vue d'améliorer ses services en français offerts au public.

Les échanges du groupe ont été fructueux, puisqu'ils ont abouti à l'ouverture de trois comptoirs bilingues dans les communautés francophones de Richer, Lorette et Notre-Dame-de-Lourdes. Au 31 mars 2003, le groupe étudiait la possibilité d'ouvrir trois nouveaux comptoirs pour desservir d'autres communautés franco-manitobaines.

67 L'étude *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* a été publiée en juin 2002. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Un concept prometteur : les guichets uniques

Enjeu

Il existe au Canada deux réseaux de guichets uniques qui donnent accès à un grand éventail de services fédéraux, auxquels s'ajoutent parfois des services d'autres ordres de gouvernement et du secteur privé :

- le Réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC);
- le Réseau des centres d'accès en personne de Service Canada.

Intervention

La commissaire a entrepris une étude⁶⁶ pour vérifier si les services offerts par les deux réseaux étaient autant accessibles en français qu'en anglais.

Constats

L'étude conclut que le regroupement de plusieurs services au même endroit comporte plusieurs avantages :

- il permet aux institutions d'optimiser leurs ressources bilingues;
- il fournit aux membres des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire un meilleur accès à des services dans leur langue;
- il aide et incite les autres organismes participants à aussi fournir des services bilingues.

Plusieurs guichets offrent un niveau exemplaire de services bilingues :

- au Manitoba par exemple, Service Canada a intégré trois de ses centres aux centres de services bilingues du gouvernement provincial situés à Saint-Boniface, Notre-Dame-de-Lourdes et Saint-Pierre-Jolys. Le gouvernement fédéral songe à étendre sa participation aux trois nouveaux centres bilingues que la province prévoit ouvrir. En plus d'offrir les services des trois ordres de gouvernement dans les deux langues officielles en un seul endroit, ces centres sont des espaces publics où les francophones peuvent travailler dans leur langue.

⁶⁶ Voir Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada, http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_f.htm.
Rapport annuel 2002-2003

Le gouvernement fédéral a pour mission fondamentale d'être au service du public canadien. Depuis quelques années, les citoyens utilisent de plus en plus les nouvelles technologies et Internet pour obtenir de l'information et avoir accès aux services gouvernementaux. Les besoins de la population sont tels qu'il est cependant nécessaire de maintenir certaines formes traditionnelles de prestation de services, par téléphone ou en personne notamment. Dans tous les

cas, le gouvernement fédéral doit s'assurer que les services sont offerts de façon égale dans les deux langues officielles. C'est une question de respect de tous.

Des façons novatrices de joindre le public

La plupart des institutions fédérales ont tendance à se soucier trop tardivement de l'aspect linguistique des projets qu'elles entreprennent. Dans le cadre de deux initiatives récentes, la commissaire a rappelé à certaines institutions qu'elles doivent respecter les droits linguistiques du public qu'elles desservent.

Stagnation en Saskatchewan



Le gouvernement de la Saskatchewan a aidé l'Assemblée communautaire saskatchewane (ACF) à mettre sur pied, à titre de projet pilote, deux guichets uniques satellites et un centre administratif pour desservir les collectivités francophones de la province.

Des discussions ont été amorcées en 2002 pour évaluer cette initiative et fixer les modalités d'une éventuelle participation fédérale. Ces discussions n'étaient toujours pas terminées au 31 mars 2003, retardant indûment cette initiative aussi prometteuse que nécessaire. En 2001, une étude du Commissariat avait démontré que la capacité linguistique des bureaux fédéraux désignés bilingues de la Saskatchewan était faible et que le service donné par des personnes en français n'était disponible que 6 fois sur 10.

Les partenaires fédéraux, sous la direction de Patrimoine canadien, doivent collaborer avec les communautés saskatchewanaises et faire preuve de plus de souplesse pour appuyer les guichets unifiés, car ils favorisent un accès plus équitable aux services dans les deux langues officielles en Saskatchewan.



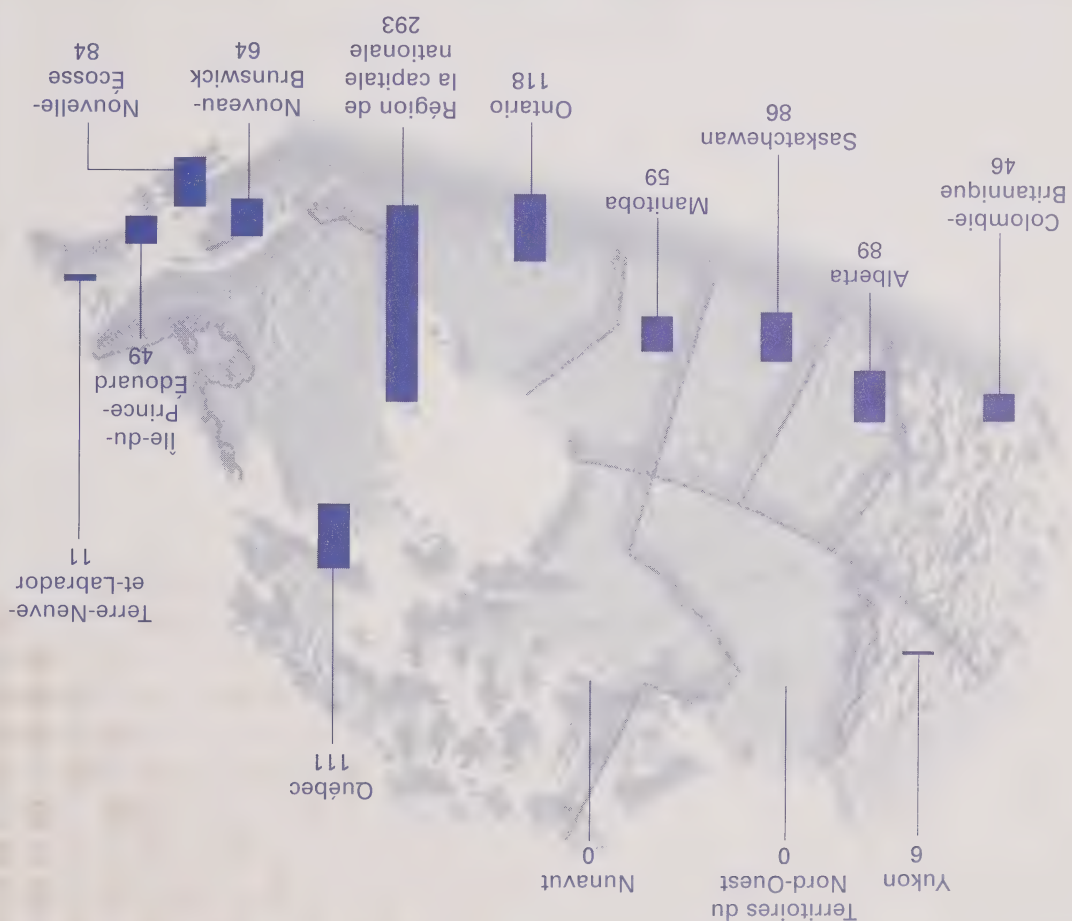
Les institutions ayant fait l'objet de 15 plaintes recevables et plus et leur statut

Ministère/Institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction ⁶⁴	Autres	TOTAL
-----------------------	---------	-------------	--------------------------------------	--------	-------

Environnement Canada (EC)	8	1165	8	-	127
Air Canada (AC)	6	17	104	-	127
Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)	17	6	51	2	76
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)	12	4	56	-	72
Société canadienne des postes (SCP)	31	6	31	1	69
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPGSC)	8	5	35	0	48
Gendarmerie royale du Canada (GRC)	8	1	28	1	38
Défense nationale (MDN)	8	5	20	0	33
Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)	6	0	25	1	32
Santé Canada	10	1	14	0	25
Service correctionnel du Canada (SCC)	3	10	10	-	23
Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa	1	3	19	-	23
Patrimoine canadien (PCH)	6	1	14	-	21
Agence Parcs Canada	6	0	11	-	17
Commission de la fonction publique du Canada (CFP)	2	0	13	0	15

64 En cours d'instruction : plaintes qui étaient encore sous enquête au 31 mars 2003.
65 Il s'agit de plaintes non fondées portant sur les bulletins météorologiques d'Environnement Canada.

Plaintes recevables par province et territoire



Développement des communautés en situation minoritaire

- Dix-neuf plaintes – deux fois plus que l'an dernier – portaient sur des manquements à la partie VII de la Loi sur les langues officielles, dans laquelle le gouvernement s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités anglophones et francophones du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.
 - Les trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones.
 - La moitié des plaintes ciblait trois institutions : Citoyenneté et Immigration Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Commission de délimitation des circonscriptions électorales fédérales pour le Nouveau-Brunswick.
- Quatorze plaintes portaient sur le manque d'équité de la proportion des deux groupes de langue officielle au sein de la fonction publique. Dans la plupart des cas, on alléguait que les fonctionnaires anglophones et francophones ne bénéficiaient pas des mêmes chances d'avancement au sein de leur institution.

Participation équitable

Plaintes recevables⁶¹ par province et territoire

Province/ Territoire	Plaintes recevables	Services au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autres ⁶²
Terre-Neuve-et-Labrador	11	10	-	-	-	-	1
Ile-du-Prince-Édouard	49	44	-	3	1	-	1
Nouvelle-Écosse	84	68	5	4	-	1	6
Nouveau-Brunswick	64	37	9	10	6	1	1
Québec ⁶³	111	65	34	5	1	1	5
Région de la capitale nationale (Québec)	41	17	18	6	-	-	-
Région de la capitale nationale (Ontario)	252	167	50	21	6	6	2
Ontario ⁶³	118	95	7	6	2	1	7
Manitoba	59	55	-	1	2	-	1
Saskatchewan	86	84	-	-	1	-	1
Alberta	89	84	2	-	-	-	3
Colombie-Britannique	46	38	2	1	-	4	1
Yukon	6	6	-	-	-	-	-
Étranger	5	5	-	-	-	-	-
TOTAUX	1 021	775	127	57	19	14	29

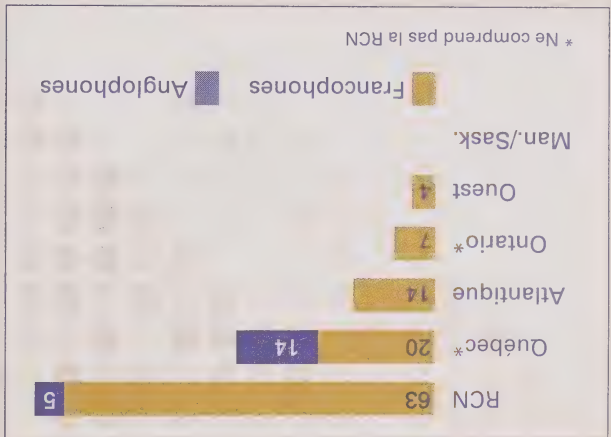
- 61 Environ 80 p. 100 des plaintes sont recevables. Celles qui ne font pas l'objet d'une enquête sont transmises à l'institution appropriée ou rejetées parce qu'elles ne relèvent pas de la Loi ou de son règlement.
- 62 La catégorie « Autres » comprend principalement des plaintes relatives aux avis, à l'administration de la justice et à la discrimination subie à la suite du dépôt d'une plainte.
- 63 Ne comprend pas la région de la capitale nationale (RCN).

Langue de travail

Les plaintes reçues au Commissariat, traitant des difficultés liées aux droits des fonctionnaires en matière de langue de travail ou aux obligations des institutions fédérales, constituent la deuxième catégorie de plaintes les plus fréquentes. Les 127 plaintes portant sur la langue de travail se répartissent comme suit :

- 54 p. 100 ont été principalement déposées par des employés de la région de la capitale nationale;
 - 27 p. 100 par des employés de la région du Québec;
 - 11 p. 100 par des fonctionnaires de l'Atlantique.
- Les employés se plaignaient surtout :

- de l'unilinguisme des services centraux et personnels (20 p. 100 des plaintes);
- des communications écrites (19 p. 100);
- de la formation professionnelle (14 p. 100);
- de leur environnement de travail en général (11 p. 100).



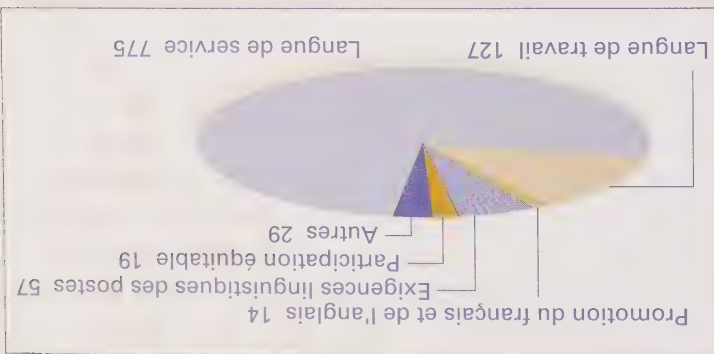
Le nombre de plaintes concernant les exigences linguistiques des postes a sensiblement augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 38 à 57. Ces plaintes portent généralement sur l'un de ces trois éléments :

- la désignation linguistique du poste (bilingue, réversible, anglais essentiel et français essentiel);
- son profil linguistique (niveaux A, B, C ou P);
- le mode de dotation utilisé pour le combler (impératif ou non impératif).

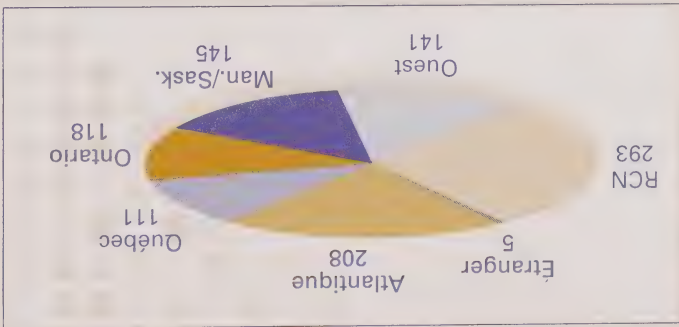
- Les plaintes relatives à la langue de service ont été les plus nombreuses dans toutes les régions du pays. On peut les répartir en six catégories, énoncées ci-après.
- Public voyageur (14 p. 100 des plaintes) – Les trois quarts de ces plaintes concernaient les services au sol (services au comptoir dans les aéroports, contrôles de sûreté préables aux embarquements, etc.). Les autres portaient sur les services offerts à bord des avions.
- Communications audiovisuelles (14 p. 100 des plaintes) – La majorité concernaient les bulletins météorologiques d'Environnement Canada. Ces plaintes n'étaient pas fondées.
- Communications dans les médias (14 p. 100 des plaintes) – La plupart mettaient en cause les institutions fédérales qui, en communiquant avec le public, ne servaient pas des médias qui desservent les communautés minoritaires de langue officielle.
- Communications écrites (13 p. 100 des plaintes) – La plupart reprochaient à certaines institutions fédérales de ne pas communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix.
- Services rendus par des personnes (11 p. 100 des plaintes) – Plusieurs d'entre elles reprochaient à des employés (réceptionnistes, douaniers, postiers, gendarmes, etc.) de ne pas avoir offert de services dans les deux langues officielles de façon active.
- Services par téléphone (9 p. 100 des plaintes) – Ces dernières portaient non seulement sur l'absence de services dans la langue du client mais aussi sur l'absence d'offre active de services en anglais et en français.

Services au public

Il importe aussi de mentionner que la commissaire reçoit chaque année un certain nombre de plaintes sur d'autres sujets. Certaines portent sur la proportion de francophones et d'anglophones au sein de la fonction publique; d'autres mettent en cause les institutions fédérales qui ne respectent pas les engagements du gouvernement fédéral énoncés à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (développé ment et épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada).



Plaintes recevables – lieu de l'infraction

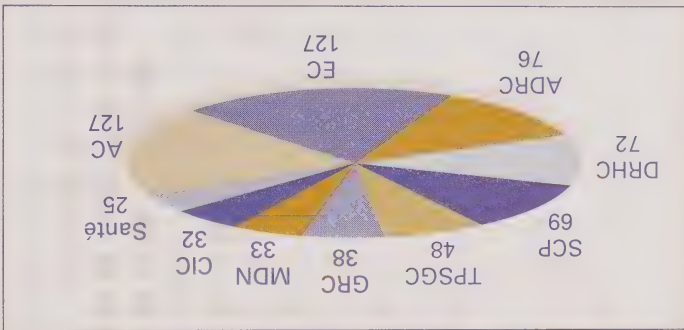


Bien que les événements et les incidents rapportés dans le cadre des plaintes se soient produits aux quatre coins du pays, les deux régions particulièrement visées ont été :

- la capitale nationale (293 plaintes);
- l'Atlantique (208 plaintes).

À l'autre extrême, le Québec a été la région où il y a eu le moins de plaintes.

Institutions les plus ciblées



À elles seules, 10 institutions ont été la cible de près de 65 p. 100 des plaintes. Comme par le passé, les institutions les plus visées, soit Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Société canadienne des postes ont un mandat qui les amène à être en communication étroite avec le public. À noter que le diagramme ci-contre illustre le nombre de plaintes déposées et jugées recevables, et non le nombre de plaintes qui ont été jugées fondées. (Voir aussi le tableau à la page 73).

Principales catégories des plaintes recevables

Parmi les plaintes reçues :

- 76 p. 100 portaient sur la langue de service;
- 12 p. 100 sur la langue de travail;
- 6 p. 100 sur les exigences linguistiques des postes.

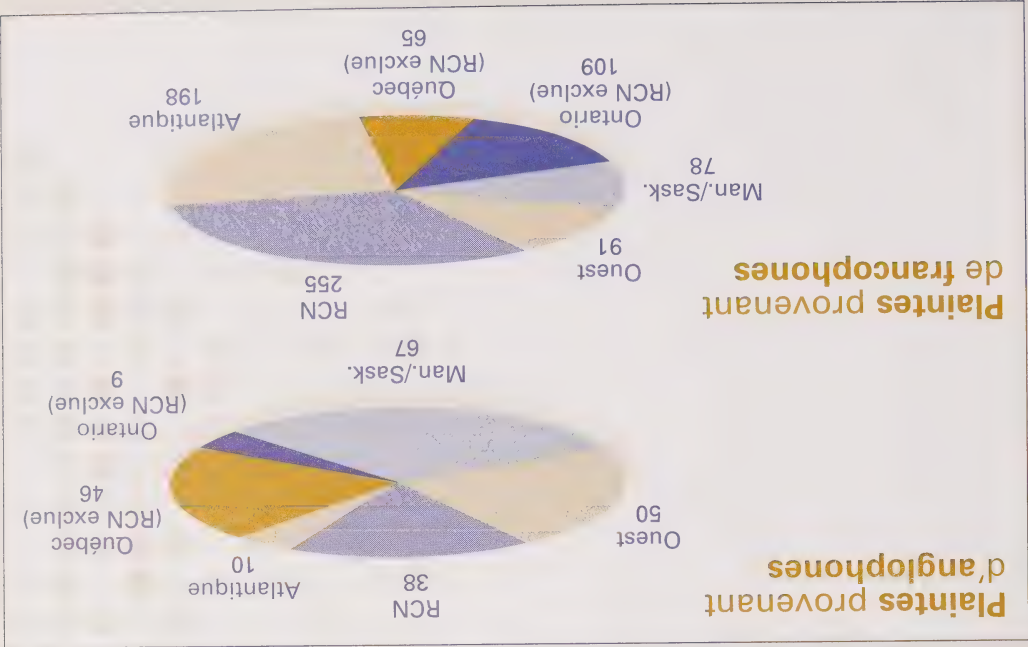
ANALYSE DES PLAINTES

La plainte est un outil essentiel pour le travail de tout ombudsman. Lorsqu'un citoyen ou un employé d'une institution fédérale porte plainte au Commissariat, son geste est important, car il nous permet non seulement de déceler les difficultés qui peuvent se poser dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, mais aussi de veiller à la qualité des services offerts aux citoyens et de traiter avec les institutions fédérales mises en cause afin de remédier à leurs lacunes.

- La commissaire a reçu 1 330 plaintes entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, soit une augmentation de 9 p. 100 par rapport à l'année précédente.

- Près de 77 p. 100 d'entre elles (1 021 plaintes) ont été jugées recevables.
- Le nombre de plaintes reçues est demeuré relativement stable au cours de la dernière décennie. Les proportions citées dans les paragraphes qui suivent sont calculées à partir du nombre de plaintes recevables.

- Plus des trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones.
- Le nombre de plaintes déposées par des anglophones a néanmoins presque doublé depuis l'exercice précédent (300 comparativement à 167). Cette hausse est largement attribuable aux nombreux anglophones de l'Ouest canadien qui ont dénoncé le fait que les bulletins météorologiques, diffusés par Environnement Canada⁶⁰, étaient bilingues. Il s'est toutefois révélé que plus de 85 p. 100 de ces plaintes portées contre Environnement Canada n'étaient pas fondées.



ÉTUDES PUBLIÉES EN 2002-2003

1. Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales (avril 2002)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/lang_internet/lang_internet_2002_f.htm
2. L'immigration et les langues officielles : obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés (novembre 2002)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/obstacle/obstacle_f.htm
3. L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales (novembre 2002)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/minority_minoritaire/minority_minoritaire_f.htm
4. Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct (juin 2002)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_f.htm
5. Une haute fonction publique qui reflète la dualité linguistique canadienne (juin 2002)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/senior_ps/seniorps_hautefp_f.pdf
6. Le réseau de guichets uniques du gouvernement du Canada (janvier 2003)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/window_guichet/window_guichet_2003_f.htm
7. Droits linguistiques 2001-2002 (mars 2003)
http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?ang=Francais#4
8. Les langues officielles dans le système sportif canadien - Suivi - Donner un second souffle! (juin 2003)
http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2003/sport/sport_2003_f.htm

- Dix comparutions ont eu lieu devant les comités parlementaires.
- Cent quinze notes d'analyse stratégique ont été produites.
- Au moins 11 dossiers d'envergure ont fait l'objet d'interventions soutenues tels la citoyenneté, l'immigration, le transport aérien, la radiodiffusion, la santé, les sports, la modernisation de la gestion des ressources humaines, l'internet, la *Loi sur les contraventions*, l'instruction dans la langue de la minorité et la révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest.

Promotion et éducation

Le Commissariat agit concrètement pour promouvoir la dualité linguistique au sein de l'administration fédérale et dans la société canadienne. La commissaire effectue des recherches et commande des études qui sensibilisent les décideurs et la population; elle prononce régulièrement des allocutions devant divers public; et elle participe à des colloques qui traitent des enjeux importants pour nos langues officielles.

- Au-delà de 280 entrevues ont été accordées aux médias.
- Treize communiqués de presse ont été diffusés.
- Treize lettres de la commissaire ont été publiées dans des journaux.
- Pas moins de 29 allocutions ont été livrées par la commissaire.
- Le Commissariat a participé à au moins 15 stands d'information à travers le pays.
- Cinq études ont été publiées.

Intervention devant les tribunaux

La commissaire intervient devant les tribunaux en ultime recours afin de garantir le respect intégral des droits linguistiques garantis dans la *Loi sur les langues officielles*. Elle intervient également dans le cadre des recours judiciaires met-tant en cause l'exercice des droits linguistiques garantis dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

- Intervention dans deux nouveaux recours logés par des plaignants en vertu de la *Loi sur les langues officielles* : *Margaret Temple c. Via Rail*⁵⁹, *Thibodeau c. Air Canada*.

- Intervention dans un nouveau recours en vertu du principe constitutionnel fondamental de respect et de protection des minorités : *David Tremblay et al. et la Corporation de la Ville de Lakeshore*.

⁵⁹ La commissaire est intervenue dans d'autres recours semblables logés par d'autres plaignants contre *Via Rail* : *Brian Norton c. Via Rail*, *Brenda Bonner c. Via Rail*, *Mark Collins c. Via Rail*.

Vigie

Le Commissariat agit de façon préventive en intervenant dès l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques restent au cœur des préoccupations des décideurs politiques et administratifs.

- Plus de 1 570 lettres ont été envoyées à des partenaires, des entreprises ou des membres de la population canadienne.
- Des rencontres ont eu lieu avec au moins 27 associations.
- Environ 65 rencontres ont eu lieu avec des parlementaires, députés et sous-ministres au niveau fédéral et provincial.
- Le Commissariat a bonifié le rôle des cinq bureaux régionaux, en créant de nouveaux postes d'agent de liaison. Ceux-ci travaillent avec les organismes fédéraux et les communautés en Colombie-Britannique, en Saskatchewan et au Québec. Deux autres postes d'agent de liaison seront créés au cours du prochain exercice dans la région de l'Atlantique et en Ontario.
- Au moins sept présentations devant les comités de gestion de diverses institutions fédérales ont eu lieu.

Le Commissariat exerce un rôle de liaison auprès des institutions assujetties à la Loi, des communautés et des divers ordres de gouvernement à travers le pays pour faciliter la communication des besoins et des attentes en matière de langues officielles. Il contribue à favoriser des changements sociaux et administratifs propices à l'essor de la dualité linguistique.

Liaison

- La commissaire procédera à des vérifications au cours de l'exercice 2003-2004.
- Le Commissariat a ravivé son rôle de vérification au cours de la dernière année en élaborant une nouvelle politique et une nouvelle méthode de vérification.
- Afin de s'assurer que les institutions se conforment aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat surveille et vérifie les pratiques administratives des institutions assujetties à la Loi dans le but de jouer un rôle proactif et préventif à l'égard de sa mise en œuvre.

Vérification

- Plus de 1 300 nouvelles plaintes ont été instruites.
- Au moins 500 demandes de renseignement ont été traitées.
- Deux études et huit enquêtes de suivi ont été réalisées.

LE RÔLE DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Agir pour favoriser le changement : données sur les interventions du Commissariat



La commissaire s'est donnée pour mission d'agir comme agent de changement dans la société canadienne, mission qu'elle remplit en exerçant six rôles complémentaires. Nous regroupons sous chacun des rôles les principales activités du Commissariat qui ont eu cours en 2002-2003.

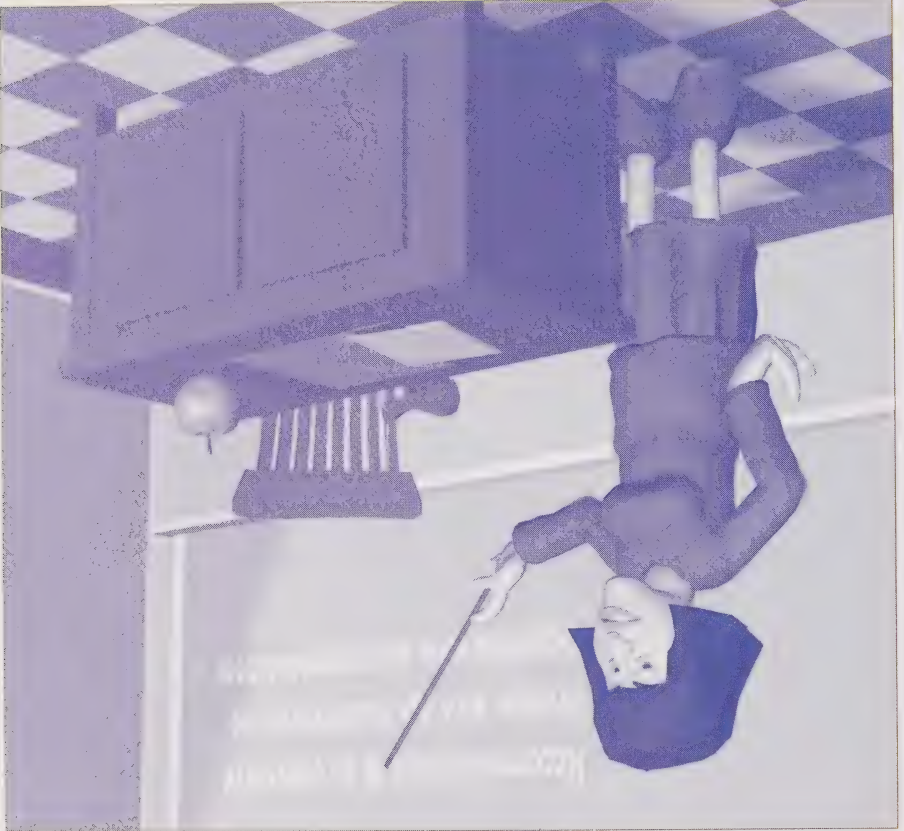
Ombudsman

Le rôle d'ombudsman consiste à recevoir les plaintes du public en matière de langues officielles, à les examiner et à enquêter. La commissaire formule par la suite des recommandations et son bureau travaille étroitement avec les gestionnaires des institutions fédérales pour provoquer des changements durables.

Conclusion

Ce survol des suivis de la commissaire démontre que certaines institutions ont fait preuve de sérieux en donnant suite à ses recommandations. Par exemple, le Bureau du Conseil privé et, dans une moindre mesure, le Secrétariat du Conseil du Trésor, font des efforts méritoires. Toutefois, d'autres institutions sont loin d'être au diapason et, dans plusieurs cas, elles se traînent les pieds depuis des années.

La commissaire ne veut pas jouer le rôle de préfet de discipline en allant jusqu'à faire un suivi de ses suivis. Cela ne correspond pas à sa conception du genre de relations qu'un agent du Parlement doit entretenir avec les institutions fédérales. Les dirigeants des institutions doivent assumer leur responsabilité de mettre en œuvre la Loi et donner suite aux recommandations de la commissaire à l'intérieur des échéances établies. Les résultats n'en seront que plus durables et bénéfiques pour le public canadien.



La commissaire ne veut pas jouer le rôle de préfet de discipline.

Suivi

Les enquêteurs ont constaté que le ministère n'a pas agi avec diligence pour mettre en œuvre les recommandations de la commissaire.



Recommandations

Etat de mise en œuvre

Partiellement mise en œuvre

S'assurer que des services de qualité égale sont offerts aux communautés de langue officielle minoritaire et majoritaire dans le cadre du programme Développement des collectivités et établir un cadre de contrôle approprié

Mars 2001 – Industrie Canada a conclu un contrat avec le CALDECH pour qu'il assume la prestation des services en français du NSBDC jusqu'à la fin de 2002.

Depuis le début de 2003, le NSBDC est en mesure d'offrir plus de services en français à la communauté francophone. Toutefois, aucun mécanisme de contrôle n'a encore été établi.

Non mise en œuvre

Réviser l'entente signée avec le NSBDC pour tenir compte des besoins et des préoccupations particuliers de la communauté d'affaires francophone du comté de Simcoe

L'entente signée a été révisée mais dans un contexte global, soit pour l'ensemble des SADC en Ontario. L'entente du NSBDC n'a pas été révisée pour tenir compte des besoins et des préoccupations particuliers de la communauté d'affaires francophone du comté de Simcoe.

Partiellement mise en œuvre

Consulter la communauté d'affaires francophone avant d'entreprendre tout projet susceptible d'avoir des incidences sur son développement

Une consultation a été menée, mais les enquêteurs ont été incapables d'établir des liens entre celle-ci et les décisions d'Industrie Canada.

Partiellement mise en œuvre

Évaluer les avantages de créer une SADC francophone dans le comté de Simcoe

Industrie Canada estime que l'établissement d'une SADC francophone équivalait à un dédoublement de services. L'organisme préfère étendre le programme des SADC dans les régions non desservies en Ontario. Industrie Canada soutient ne pas avoir de mécanismes en Ontario pour appuyer une structure francophone et que le coût d'établissement d'un réseau parallèle de SADC en Ontario serait trop élevé.

Attentes

En présentant la version finale de son rapport de suivi, la commissaire a recommandé à Industrie Canada de réévaluer son approche de mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles avec l'objectif de tenir compte des recommandations qui lui ont été faites initialement.

Enjeu

L'économie joue un rôle déterminant dans la capacité d'une communauté de langue officielle vivant en milieu minoritaire de se développer et de s'épanouir. Les institutions fédérales doivent en être conscientes et en tenir compte dans la préparation de leur plan d'action pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement prévu dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Certaines plaintes reçues par la commissaire portent précisément sur les manquements des institutions fédérales à cet égard.

Intervention

Un exemple éloquent de cette réalité a été la plainte déposée en 2000 contre le North Simcoe Business Development Centre (NSBDC), une société d'aide au développement des collectivités (SADC) financée par Industrie Canada dans le cadre de son programme Développement des collectivités en Ontario. Un représentant du Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH) s'est plaint du fait qu'aucun agent de développement économique du NSBDC ne pouvait offrir de services en français. L'organisme alléguait qu'en regard de l'absence de services en français et du fonctionnement même de la SADC de Simcoe Nord, Industrie Canada ne remplissait pas ses obligations relatives au développement et à l'épanouissement de la communauté minoritaire du comté de Simcoe. La commissaire a conclu en septembre 2001 que la plainte était fondée et a fait quatre recommandations à Industrie Canada pour qu'il corrige la situation. Un suivi a été effectué un an plus tard pour vérifier si les recommandations avaient été mises en œuvre.

La réorganisation du bureau de Shippagan de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Enjeu

- 2000 – Des plaignants contestent la décision de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) d'abolir des postes d'inspecteur au bureau de Shippagan et de les transférer dans un autre bureau du sud du Nouveau-Brunswick.
- Les plaignants alléguent que cette réorganisation a un impact négatif sur le service au public et sur l'économie de la région.

Intervention

- 2001 – Le rapport d'enquête de la commissaire conclut que la plainte est fondée.
- La commissaire formule trois recommandations pour que l'ACIA s'acquitte pleinement de ses obligations au chapitre des services au public et tienne compte de l'engagement du gouvernement de favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire.

- 2002 – Les plaignants intentent un recours devant la Cour fédérale pour obliger l'ACIA à revenir sur sa décision. Aucune décision n'avait encore été rendue au 31 mars 2003.

Suivi

- 2003 – La commissaire constate que certains progrès ont été réalisés, mais aucune des recommandations n'a été entièrement mise en œuvre.

Attentes

Peu importe l'organisation administrative dont elle se dote, l'ACIA doit pouvoir assurer la prestation des services au public dans les deux langues officielles en tout temps.

L'ACIA doit poursuivre ses efforts au chapitre du développement et de l'épanouissement de la communauté francophone. Les consultations sont importantes afin de mieux cerner les besoins de la communauté sur les plans du développement et de l'épanouissement. Les gestionnaires de l'ACIA doivent également être mieux informés de l'étendue de leurs obligations à cet égard.

Recommandations mises en œuvre :

- le Collège a récupéré son statut bilingue au chapitre de la langue de travail;
- les droits linguistiques des aspirants en mécanique maritime et en navigation sont dorénavant respectés lorsqu'ils se soumettent aux épreuves de sélection des programmes;
- les trois postes dont les titulaires sont en contact étroit avec les élèves-officiers (soit les postes de directeur du Collège, d'agent de liaison et de surintendant des sciences nautiques) ont été désignés bilingues (niveau CBC).

Le rapport de suivi contient **10 nouvelles recommandations plus précises** qui visent les objectifs suivants et dont l'échéance a été fixée à septembre 2003 :

- fournir au personnel et aux élèves-officiers les services dans les deux langues officielles (paie et avantages sociaux, santé, services alimentaires, gestion du matériel, logiciels de simulation);
- mettre à la disposition de tous des instruments de travail et des systèmes informatiques d'usage courant en anglais et en français;
- augmenter l'usage du français lors des réunions et fournir la documentation pertinente simultanément en anglais et en français;
- améliorer la qualité de la langue des textes distribués dans les deux langues officielles;
- compléter la redéfinition des exigences linguistiques de certains postes;

- remédier aux lacunes des programmes de formation en classe et en mer et des ateliers connexes destinés aux élèves-officiers francophones.
- Pêches et Océans Canada s'est engagé à fournir à la commissaire, d'ici la fin septembre 2003, un plan d'action détaillé sur ses efforts et réalisations dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles au Collège.

Attentes

Le Collège doit sans plus tarder respecter ses obligations linguistiques et mettre en œuvre l'ensemble des recommandations de la commissaire. Autrement, il devient difficile pour les élèves-officiers francophones de progresser et de faire carrière en utilisant leur langue sur une base régulière.

Encore une fois, comme c'est le cas dans d'autres situations présentées dans cette section, la commissaire constate que les changements se font trop lentement. Le ministère n'a pas mis en œuvre les recommandations de la commissaire avec suffisamment de sérieux; un second suivi sera donc effectué auprès du Collège au cours de la prochaine année.

Dans la plupart des cas, le Collège n'a pas respecté les échéances établies par la commissaire.

- une autre a été ignorée.
- treize ont été partiellement mises en œuvre;
- trois ont été mises en œuvre;

Sur 17 recommandations :

Un suivi effectué à la fin de 2002 a révélé que le ministère est loin d'avoir honoré ses engagements.

Suivi

en œuvre et a élaboré un plan d'action à cet effet.

du Collège. L'institution a alors indiqué son intention de les mettre intégralement d'assurer le respect des droits linguistiques des élèves-officiers et des employés En juillet 2001, la commissaire a fait de nombreuses recommandations en vue environnement propice à l'utilisation de nos deux langues officielles.

absolument fournir à tous les employés et élèves-officiers qui le fréquentent un Le Collège est un centre de formation d'envergure nationale et, à ce titre, il doit être cédée à Pêches et Océans Canada en 1995.

à Sydney, en Nouvelle-Écosse, depuis que la responsabilité de l'établissement a breux problèmes d'ordre linguistique au Collège de la garde côtière canadienne Dans ses deux derniers rapports annuels, la commissaire a fait état des nom-

Enjeu

Le Collège de la garde côtière canadienne : pas de vent dans les voiles

La commissaire se réjouit de ce changement de position. Elle regrette cependant qu'il ait fallu tant de temps et d'énergie pour en arriver à ce résultat.

La GRC doit maintenant donner suite à son engagement de réévaluer d'ici septembre 2003 les exigences linguistiques de ses postes de gendarmes pour que leur désignation linguistique se fonde sur des critères objectifs, tel que le requiert l'article 91 de la Loi sur les langues officielles.

Attentes

Attentes

Étant donné que les problèmes de traduction lui ont été signalés il y a huit ans, DRHC doit tâcher de régler ce problème une fois pour toutes. La situation actuelle est inacceptable. À défaut de pouvoir compter sur un système de traduction fiable, le ministère doit se doter des effectifs nécessaires pour réviser la totalité des textes affichés et assurer un accès égal à des services de qualité dans les deux langues officielles.

Enfin un engagement de la GRC à relever les exigences linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton

Dans le cadre de son travail quotidien, un gendarme de la GRC est en contact constant avec le public.

Enjeu

1999 – La GRC a abaissé le niveau de bilinguisme requis pour plusieurs postes d'agent de première ligne au Nouveau-Brunswick. Dans son rapport d'enquête, la commissaire avait alors indiqué à la GRC que les titulaires de ces postes devaient accomplir plusieurs tâches exigeant un haut niveau de bilinguisme et qu'il lui incomberait de réviser en conséquence la désignation linguistique des postes.

Suivis

2000 – Un **premier** suivi avait révélé que la GRC n'avait pas donné suite à cette recommandation.

2002-2003 – Un **deuxième** suivi a été effectué pour vérifier si la situation avait été corrigée dans le district de Codiac (qui regroupe les régions de Moncton, Dieppe et Riverview).

Le suivi a révélé que :

- la GRC n'avait rehaussé les exigences linguistiques d'aucun poste d'agent de première ligne. Elle estimait que le grand bassin de gendarmes dont elle disposait dans le district de Codiac lui procurait la souplesse nécessaire pour affecter ses agents bilingues là où les besoins se faisaient sentir.

La commissaire a formulé de nouvelles recommandations afin de s'assurer notamment que, d'ici septembre 2003, les niveaux linguistiques des postes de gendarmes au Nouveau-Brunswick sont établis de façon objective en fonction des besoins réels de la population à desservir. La GRC s'est engagée cette fois-ci à mettre en œuvre les recommandations et à apporter les changements nécessaires aux exigences des postes de gendarmes.

Voici des exemples récents de traductions automatiques qu'on retrouve dans ce site :

<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>Version anglaise originale de l'offre d'emploi</div> <div>Traduction française</div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>Version française originale de l'offre d'emploi</div> <div>Traduction anglaise</div>
<p>MAID BRIGADE is interested in mature and responsible individuals to work within teams, performing light house cleaning in the Calgary area. Valid driver's license preferred. Transportation provided. Training and equipment provided. Hours approximately: 8:30 to 4:30 (no weekends). Call our office.</p>	<p>L'équipe de demoiselle est intéressées par des individus murs et responsables pour travailler dans des équipes, exécutant la maison légère se nettoyant dans le secteur de Calgary. Permis de conduire valable préféré. Transport provided. Formation et équipement provided. Heures approximativement 8 :30-4 :30 (aucuns week-ends) Appellent notre bureau.</p>
<p>Your first responsibility is the management of your box. You'll have to treat (manipulate) large sums of money (silver) to assure importantes d'argent et à vous assurer de fermer votre caisse. Vous aurez à manipuler des sommes et de balancer votre caisse. En second lieu, vous (insure) you to close and rock your box. Secondly, you'll have to inform the clientele about the various services which the company puts in their arrangement.</p>	<p>Dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait que le gouvernement fédéral ait eu besoin de sept ans pour mettre au point un nouveau système informatique pour traduire les offres d'emploi du secteur privé affichées dans les bureaux de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Un an plus tard, le nouveau système de traduction automatique a-t-il réussi à améliorer les traductions anglaises et françaises de mauvaise qualité?</p>

- Suivi**
- Au 31 mars 2003, le système de traduction n'était toujours pas fiable. Les employés de DRHC ne disposent pas des ressources nécessaires pour réviser un plus grand nombre d'offres d'emploi que par le passé (entre 15 et 45 p. 100 des offres d'emploi affichées sont révisées, selon l'échantillonnage).
- Afin de remédier à la situation, DRHC a prévu certaines mesures qui devraient se traduire par des améliorations ponctuelles :
- le nombre d'étudiants-réviseurs à temps plein passera de 4 à 12 au cours de l'été 2003 : ils devraient réviser entre 25 et 50 p. 100 des textes envoyés par les employeurs;
 - l'interface du système guichet emploi sera modifiée : l'espace texte offert aux employeurs sera réduit de moitié, raccourcissant ainsi les textes à réviser et diminuant les possibilités d'erreur;
 - le système sera doté d'outils de révision destinés aux employeurs.

2) Publication d'un projet de règlement qui respecte le jugement de la Cour fédérale. Néanmoins, la commissaire et l'AJEFO ont fait part au ministre de la Justice de leurs préoccupations au sujet de l'absence d'une disposition qui obligerait les juges de paix et les juges de la Cour provinciale à informer les contrevenants de leurs droits linguistiques, comme le prévoit le *Code criminel*. Les représentations de la commissaire et de l'AJEFO au sujet de l'importance de l'offre active dans l'exercice des droits linguistiques ont été bien reçues par le ministre de la Justice, et le texte du projet de règlement en tient compte.

3) *Le plan d'action pour les langues officielles* prévoit un investissement de 24 millions de dollars en cinq ans afin d'assurer le respect des obligations juridiques découlant de la mise en œuvre du jugement de la Cour fédérale.

Attentes

Le ministère de la Justice doit maintenant poursuivre ses discussions avec les provinces avec lesquelles des ententes similaires ont été conclues⁵⁷. De plus, il est important que le ministère continue de consulter les associations de juristes d'expression française dans le cadre de ses discussions futures avec les provinces. Dans le cas des discussions avec le gouvernement de l'Ontario, une telle consultation avec l'AJEFO a porté fruit.

Les suivis d'enquêtes : quelques fausses notes

Les guichets emplois : un système de « translation » toujours déficient!

Enjeu

Chaque jour, le site du guichet emplois⁵⁸ est consulté par de nombreux citoyens de langue anglaise et de langue française qui sont à la recherche d'un emploi. Pourtant, il est loin d'être sûr que l'on puisse obtenir de l'information compréhensible dans sa langue.

57 Le ministère de la Justice a conclu de telles ententes avec les provinces du Nouveau-Brunswick, de Québec, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard.

58 Voir http://www.guichetemplois.gc.ca/prov_fr.asp.

La Loi sur les conventions : fin de la saga

L'année 2003 marque la fin d'une longue saga dans le dossier de la Loi sur les conventions.

Enjeu

- 1996 – Le gouvernement fédéral a modifié la Loi sur les conventions afin de conférer aux provinces et territoires la responsabilité d'administrer les poursuites pour les conventions fédérales.

Interventions

- 1997 – Le Commissariat enquête sur une plainte déposée par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) et recommande au ministère de la Justice de prévoir des garanties linguistiques dans les ententes négociées avec les provinces et les municipalités.

- 1998 – Dépôt d'un recours en Cour fédérale pour obliger le ministère de la Justice à donner suite aux recommandations.

- 2001 – La Cour fédérale conclut que l'entente intervenue entre le ministère de la Justice et le gouvernement de l'Ontario ne protège pas adéquatement les droits linguistiques du public canadien⁵⁴ et ordonne au ministère de la Justice de revoir l'entente de même que le *Règlement sur l'application de certaines lois provinciales*⁵⁵. Le gouvernement accepte le jugement.

Résultats

- 2003 – Cinq ans après la conclusion de l'enquête du Commissariat, cette année est marquée par plusieurs gains importants.

1) Entente entre le ministère de la Justice et le gouvernement de l'Ontario qui prévoit que :

- le justiciable peut dorénavant obtenir son procès en français partout en Ontario et recevoir de la part du personnel judiciaire des services en français dans 27 régions de services judiciaires⁵⁶;

- le personnel judiciaire doit dorénavant assurer une offre active de ses services en français, obligation qui n'existe pas actuellement dans la loi provinciale sur les services en français.

54 Le jugement réaffirme deux droits des citoyens, celui de recevoir du personnel judiciaire des services

dans la langue officielle de son choix (ce qui est prévu par les articles 21 à 34 de la Loi sur les langues officielles) et le droit du justiciable d'obtenir son procès dans la langue officielle de son choix (ce qui est prévu par les articles 530 et 530.1 du Code criminel).

55 Pour une analyse détaillée du jugement, voir les « Droits linguistiques 1999-2000 », pp. 90-93, http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ar_ra.asp?Lang=Francais#4.

56 En vertu de la loi provinciale sur les services en français, seulement 20 régions de services judiciaires ont l'obligation d'offrir des services judiciaires en français; la mise en œuvre du jugement de la Cour fédérale a donc eu pour effet d'étendre cette obligation à sept régions de services additionnelles.

Les pistes de solution présentées dans le rapport commandé par le ministère de la Justice sont nombreuses. Elles ont été mises de l'avant par les intervenants du milieu judiciaire et tiennent compte des besoins particuliers de chaque communauté minoritaire.

Concertation + consultation + fonds suffisants = résultats concrets

- **Août 2002** – Le ministère de la Justice crée un groupe de travail fédéral-provincial-territorial pour étudier les différentes pistes de solution. Bien que la plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux fassent partie de ce groupe de travail⁵³, le ministère devrait encourager les gouvernements provinciaux et territoriaux absents à se joindre au groupe.

- **Mars 2003** – Dans son plan d'action pour les langues officielles, le gouvernement fédéral prévoit allouer une somme de 18,5 millions de dollars répartis sur une période de cinq ans pour faciliter l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Le ministère de la Justice annonce également la création d'un mécanisme de consultation impliquant les communautés, les juristes et les justiciables de façon à mettre en œuvre des solutions propres à la situation particulière de chacune des régions.

Attentes

Maintenant que tous les ingrédients sont enfin réunis, le gouvernement fédéral devra continuer à faire preuve de leadership et voir à ce que les actions entreprises permettent aux citoyens et citoyennes d'avoir plus facilement accès à la justice. Il est impératif que la prochaine année se déroule sous le signe de l'action. La commissaire relèvera son engagement à appuyer tous les intervenants importants qui mettront en œuvre des mesures ou des projets susceptibles de faciliter la prestation de services judiciaires dans l'une ou l'autre langue officielle minoritaire.

53 Lors de sa création, le groupe fédéral-provincial-territorial regroupait des représentants du ministère de la Justice, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et du Yukon. Des représentants du Nunavut et de la Saskatchewan se sont depuis joints au groupe.

LE LEADERSHIP DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

L'accès à la justice dans les deux langues officielles : de longues délibérations

Enjeu

Dans une étude publiée en 1995, le Commissariat avait recommandé au ministère de la Justice de prendre des mesures pour améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles partout au pays. Depuis la publication de cette étude, le dossier a progressé à pas de tortue, pour enfin débloquer cette année.

- 1995 – Étude et recommandations du Commissariat.

- Juin 2002 – Le Comité mixte permanent des langues officielles recommande au ministère de la Justice d'examiner, en concertation avec ses vis-à-vis provinciaux et territoriaux, les modèles de prestation de services judiciaires susceptibles de mieux répondre aux besoins des communautés de langue officielle⁵⁰.

Résultats

- Juillet 2002 – Sept ans après l'étude du Commissariat, le ministère de la Justice a rendu public le rapport⁵¹ d'une firme indépendante sur la situation prévalant dans chaque province et territoire en matière de droit criminel, de faillite et de divorce.

Constats : niveau d'insatisfaction élevé⁵²

Le rapport confirme les conclusions de l'étude effectuée par le Commissariat et constate que l'ensemble des justiciables des communautés de langue officielle minoritaire ont encore fréquemment de la difficulté à accéder dans leur langue au système judiciaire. Les lacunes se situeraient notamment aux niveaux suivants :

- des infrastructures judiciaires peu développées, notamment dans les trois territoires, en raison, entre autres, de l'absence de juge résident bilingue et de la pénurie de procureurs bilingues;
- une pénurie de juges, d'avocats et de personnel judiciaire bilingues dans plusieurs provinces;
- des difficultés d'accès à la documentation juridique en français;
- une absence de politique d'offre active de services.

50 Rapport d'étape du Comité mixte permanent des langues officielles, *La justice et les communautés officielles*, juin 2002; <http://www.parl.gc.ca/info/ComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/LANGRP12-f.htm>.

51 Voir également le troisième rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 28 mai 2003; <http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/rep-f/rep03may03-f.htm>.

52 Ministère de la Justice du Canada, *L'état des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*, rapport soumis par la firme PGF Consultants, juillet 2002; <http://www.canada.justice.gc.ca/fr/ps/franc/enviro/toc.html>.

52 En particulier, selon les auteurs, le taux d'insatisfaction globale par rapport au fonctionnement du système judiciaire en français se situe à 50 p. 100 dans le domaine du droit criminel, à 58 p. 100 dans le domaine de la faillite et à 45 p. 100 dans le domaine du divorce (p. 34 du rapport *L'état des lieux*).

Le système sportif canadien : performance décevante de Sport Canada

Enjeu

Dans un rapport publié en 2000⁴⁹, la commissaire a constaté que le français ne jouissait pas du même statut que l'anglais dans le monde du sport canadien. Quinze recommandations ont été faites à Sport Canada pour que notre système sportif accorde une chance égale aux athlètes issus de l'un ou l'autre des deux groupes linguistiques.

Suivi

Le suivi effectué au cours du dernier exercice a mené à de nombreuses consultations auprès de Sport Canada, d'organismes nationaux de sport (ONS), d'organismes multisports financés par Sport Canada ainsi que d'entraîneurs et d'athlètes de haut niveau. Le bilan est décevant.

- Sport Canada a réalisé une mise en œuvre complète de seulement trois des quinze recommandations et neuf autres ont été mises en œuvre partiellement. Trois recommandations ont été ignorées.

- La représentation des athlètes francophones continue de diminuer : ils ne représentent que 17,3 p. 100 de l'ensemble des athlètes brevetés, soit 0,7 p. 100 de moins qu'en 2000.

La commissaire a donc adressé une nouvelle recommandation à Sport Canada, lui demandant de réaliser, d'ici le 30 juin 2004, une étude indépendante visant à relever et à éliminer les obstacles à la participation des athlètes francophones à certains sports.

Attentes

En dépit de l'accueil favorable réservé aux recommandations de la commissaire en 2000 par Sport Canada, la performance de cet organisme n'est pas à la hauteur des attentes.

Sport Canada doit redoubler d'ardeur et mettre en œuvre toutes les mesures qui lui ont été recommandées en 2000 et veiller à ce que les athlètes et les entraîneurs puissent avoir accès à des services dans la langue officielle de leur choix.

En réponse à l'étude de suivi de la commissaire, le secrétaire d'État au Sport amateur a déposé un plan d'action au printemps 2003; ce dernier engage Sport Canada à mettre en œuvre les recommandations avant même les échéances fixées par la commissaire. Celle-ci fera le point sur la situation dans son prochain rapport annuel.

Voilà une occasion offerte à Sport Canada pour monter cette fois-ci sur le podium!

49 Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles dans le système sportif canadien* (2000). Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?ang=français.htm.

La collaboration de plusieurs ministères ainsi que leurs plans d'action périodiques permettent de croire que des progrès réels sont possibles dans ce dossier. La commissaire continuera de suivre de près la mise en œuvre du plan d'action.

Attentes

« **Génies des mots** »⁴⁸ – Au printemps 2003, Patrimoine canadien a lancé cette trousse langagière en ligne. La création de cette boîte à outils fait suite à la recommandation formulée par la commissaire quant à la nécessité d'augmenter la qualité et la quantité du contenu de langue française sur Internet. Ce nouveau site Internet offre un accès rapide à de nombreux outils linguistiques facilitant la rédaction et la révision dans l'une ou l'autre des langues officielles.

d'auto-évaluation pour aider les institutions à améliorer la qualité de la langue de leurs sites Internet. Cette vérification doit s'étendre à tous les sites Web des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le SCT devra également préparer un outil de quelques institutions fédérales.

Qualité linguistique des sites Internet du gouvernement fédéral – Le SCT a

procédé à une vérification préliminaire de la qualité linguistique des sites Internet de sont en cours avec les partenaires pour préciser les modalités de la mise en œuvre. La création de ce centre de recherche à Gatineau (Québec), dont il est fait mention dans *Le plan d'action pour les langues officielles*, a été assumée par le Conseil national de recherches du Canada. Un directeur intérimaire a été nommé et des discussions

D'ici 2005, la carte routière devrait être complétée et rendue publique.

Le français en ligne : un premier plan d'action

Enjeu

Dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait la lenteur du gouvernement à l'égard de la mise en œuvre des recommandations qu'elle lui avait faites en 1999 pour accroître l'usage du français sur Internet⁴⁷.

Résultats

En 2002, au nom du gouvernement, le ministère du Patrimoine canadien a adopté un plan d'action décrivant les mesures que divers ministères avaient prévues pour donner suite aux recommandations contenues dans l'étude de la commissaire.

La collaboration de plusieurs ministères à ce chapitre et leur engagement à mettre en œuvre les recommandations de la commissaire ont permis de concrétiser un certain nombre d'initiatives :

- **Symposium sur les industries de la langue** – Organisé en mai 2002 par Industrie Canada, ce symposium a contribué à la détermination des besoins de ce secteur et à la concertation entre les acteurs clés;
- **Carte routière de l'industrie de la langue** – Des intervenants de l'industrie de la langue, appuyés par Industrie Canada et le Conseil national de recherches du Canada, ont complété, en février 2003, un rapport préliminaire portant sur l'établissement d'une carte routière technologique de l'industrie de la langue au Canada afin :

- de désigner les intervenants de l'industrie et de dresser leur profil;
- de déterminer les secteurs d'avenir;
- de faire le point sur les recherches menées au Canada dans ces domaines;
- de suggérer les mesures à prendre pour permettre au Canada de reprendre sa place de chef de file mondial.

À venir – Certaines mesures proposées dans le rapport préliminaire devraient être mises en œuvre avant décembre 2003 :

- les activités favorisant le réseautage;
- la formation de la main-d'œuvre;
- l'appui à la commercialisation, à la recherche et au financement;
- l'examen du rôle du gouvernement.

⁴⁷ Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* (1999) et *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* (2002). Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Attentes

Des progrès ont été réalisés depuis un an, mais le SCT n'a toujours pas modifié sa politique sur l'identification linguistique des postes afin d'augmenter les effectifs bilingues au sein des bureaux désignés bilingues.

Il importe de recourir le plus souvent possible à la dotation impérative pour combler un poste dont une des exigences est de communiquer avec le public ou le personnel dans les deux langues officielles.

Le SCT n'a pas toujours respecté les délais établis par la commissaire. Il doit accélérer sensiblement le rythme de la révision de ses politiques et assurer une meilleure concertation avec les autres organismes responsables, comme le ministère du Patrimoine canadien, la Commission de la fonction publique et le Centre canadien de gestion.



Le Secrétariat du Conseil du Trésor maintient l'ultimatum lancé aux cadres unilingues

La présidente du Conseil du Trésor a fait preuve de leadership et a appliqué de façon exemplaire la Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction. Cette politique prévoit que les cadres qui occupent un poste bilingue dans une région désignée bilingue et tous les sous-ministres adjoints doivent être en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles.

La ministre est restée ferme et n'a pas reporté l'échéance du 31 mars 2003 prévue par la politique, de façon à ce que les gestionnaires visés se conforment à la norme linguistique CBC. Elle a indiqué que près de 95 p. 100 des cadres qui devaient maîtriser l'autre langue officielle au 31 mars 2003 y sont parvenus. Elle a pris les mesures nécessaires pour que les quelque 120 titulaires de postes de direction bilingues qui ne possédaient toujours pas les connaissances linguistiques requises n'exercent plus les mêmes fonctions.

Le message ainsi envoyé est sans équivoque : le bilinguisme est une réalité incontournable pour les cadres supérieurs de la fonction publique fédérale.

Résultats

Étude 2001	Suivi 2002 ⁴⁶	Suivi 2003
22 recommandations	4 mises en œuvre	10 mises en œuvre
	13 en voie d'être parachevées	11 en voie d'être parachevées
	5 ignorées	1 ignorée

Le suivi de 2003 révèle les éléments énoncés ci-après.

• La mise en œuvre complète de six recommandations additionnelles, notamment :

- la révision et la refonte du cours d'initiation aux langues officielles, donné par le SCT en collaboration avec la CFP;
- la mise au point d'un outil d'évaluation pour aider les gestionnaires à définir les exigences linguistiques des postes et à déterminer le nombre de postes bilingues requis pour fournir un service adéquat en anglais et en français;
- l'allocation de ressources suffisantes afin d'éliminer les listes d'attente pour suivre une formation linguistique statutaire (le plan d'action fédéral pour les langues officielles prévoit pour cela un investissement de 38,6 millions de dollars).

• Onze recommandations sont en voie de mise en œuvre, notamment :

- en collaboration avec le CCG, le SCT a élaboré un programme de formation destiné aux gestionnaires et portant sur le respect mutuel entre employés dans les milieux de travail bilingues. Cette initiative doit entraîner la mise sur pied d'un programme plus élaboré visant à sensibiliser les gestionnaires au fait qu'il est important de faire de la dualité linguistique une valeur fondamentale au sein de leur organisation;
- le SCT a commencé à réviser ses politiques sur la langue de communication et la langue de travail pour les mettre à jour et les simplifier. Il devra revoir l'ensemble de ses politiques sur la gestion du Programme des langues officielles;
- le taux de bilinguisme chez les cadres supérieurs (EX) a augmenté de façon significative : au 31 mars 2003, 5,3 p. 100 d'entre eux n'avaient pas atteint le niveau CBC, alors que ce taux atteignait 31 p. 100 deux ans auparavant.

45 Commissariat aux langues officielles, *Bilan national des services au public en français et en anglais : un changement de culture s'impose*, 2001.
 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

En 2001, la commissaire publiait un rapport de synthèse sur les suivis effectués par ses enquêteurs au cours des cinq années précédentes dans les bureaux désignés bilingues aux fins de la langue de service⁴⁵. Le rapport concluait que la capacité bilingue de ces bureaux avait chuté d'environ 10 p. 100 depuis 1994. Ses 22 recommandations, qui s'adressaient principalement au Secrétaire du Conseil du Trésor, gravitaient autour du même objectif : inciter les institutions fédérales à placer la prestation de services bilingues de qualité au cœur de leur culture organisationnelle.

Enjeu

Un changement de culture qui s'impose ... trop discrètement

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.
- Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :
 - d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.
- Elle recommande au greffier du Conseil privé :

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Recommandation 4

Le BCP, le SCT et la CFP doivent continuer à tenter de mettre en œuvre rapidement toutes les recommandations de la commissaire. Le plan d'action du gouvernement est sans équivoque : la promotion de l'usage de nos deux langues officielles dans la fonction publique est prioritaire. Le bilinguisme des hauts dirigeants de la fonction publique est un élément essentiel de cet objectif.

Attentes



Recommandations de l'étude

Mise en œuvre

Mise en œuvre complète

Attribuer à tous les postes de sous-ministre adjoint et leur équivalent un profil CBC dans la seconde langue officielle. (SCT et CFP)

Non mise en œuvre

La commissaire réitère sa recommandation

Exiger qu'il y ait normalement dotation impérative pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et veiller à ce que la nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques du poste soit une mesure exceptionnelle. Le cas échéant, s'assurer qu'ils suivent une formation linguistique dès leur entrée en fonction. (SCT et CFP)

Mise en œuvre complète

Maintenir un bassin équilibré de candidats francophones et anglophones aux postes de niveau EX-3. (SCT et CFP)

En voie de mise en œuvre

Modifier les exposés présentés aux nouveaux sous-ministres délégués et aux sous-ministres pour y ajouter un volet sur le cadre juridique et les valeurs fondamentales de la dualité linguistique canadienne. (BCP et CCG)

Le CCG a organisé une séance d'orientation pour les sous-ministres délégués qui abordait la question des langues officielles. Il prépare des séances semblables à l'intention des sous-ministres.

Mise en œuvre complète

Concevoir une présentation sur l'application de la Loi sur les langues officielles à l'intention des dirigeants d'organismes et informer les nouveaux dirigeants des exigences de la Loi des leur nomination. (BCP et SCT)

Non mise en œuvre

La commissaire réitère sa recommandation.

Exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres employés de la fonction publique de niveau EX et mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle. (BCP)

Mise en œuvre complète

S'assurer que la question des langues officielles fait partie des priorités gouvernementales, des engagements-clés et des objectifs de rendement des sous-ministres et des sous-ministres délégués pour une période additionnelle de trois ans. (BCP)

Mise en œuvre complète

Prévoir des mécanismes pour évaluer l'atteinte des objectifs relatifs à l'intégration du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales et prendre les mesures de redressement nécessaires. (BCP)

44 Commissariat aux langues officielles, *Une haute fonction publique qui reflète la dualité linguistique canadienne*, 2002. Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/sst_es.asp?Lang=Francais.

Les autorités concernées ont mis en œuvre ou commencé à mettre en œuvre la plupart des mesures qui leur ont été proposées. On a toutefois laissé de côté deux recommandations importantes.

Suivi

Dans une étude publiée en 2002⁴⁴, la commissaire formulait plusieurs recommandations pour que la haute fonction publique intègre et reflète davantage la dualité linguistique canadienne. Ses recommandations s'adressaient à la Commission de la fonction publique (CFP), au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), au Bureau du Conseil privé (BCP) et au Centre canadien de gestion (CCG).

Enjeu

L'étude sur la haute fonction publique : des progrès encourageants

Les suivis d'études : un rendement inégal

Les recommandations que la commissaire formule à la suite d'enquêtes ou d'études constituent l'un des principaux outils dont elle dispose pour provoquer des changements dans la façon dont la *Loi sur les langues officielles* est appliquée au sein de l'administration fédérale. La commissaire a adopté une nouvelle approche dans la formulation de ses recommandations; elle engage les gestionnaires des ministères ou des agences visés dans la recherche de la solution la plus appropriée pour combler une lacune donnée.

La commissaire accorde une attention particulière à la vérification de la mise en œuvre de ses recommandations. Elle peut ainsi mesurer les progrès réalisés. Afin d'illustrer la situation actuelle, nous avons regroupé ci-dessous les résultats de plusieurs suivis d'études et d'enquêtes réalisés au cours de l'année.


B. Le suivi des recommandations de la commissaire : beaucoup de temps passé à trouver la note juste


Il sera particulièrement important que les cadres supérieurs et les hauts dirigeants des institutions fédérales fassent preuve de leadership pour que la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles soit efficace. Ils devront tous s'assurer que leur instrument est accordé et que leur institution est en mesure d'interpréter la partition que leur a remise le gouvernement.


Conclusion


Les conseils fédéraux dans les régions


Certains conseils fédéraux ont mis sur pied des initiatives intéressantes au cours de la dernière année, comme en témoigne ce qui suit.


 Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé un symposium national sur la langue de travail dans la fonction publique. Cet important colloque s'est déroulé à Dieppe en novembre 2002. Un plan d'action a été élaboré suite au colloque⁴².

 Le Conseil fédéral du Manitoba a créé un réseau interministériel qui regroupe les coordonnateurs des langues officielles des diverses institutions fédérales du Manitoba. Les membres du réseau ont tenu une rencontre inaugurale en février 2003 pour discuter des éléments d'un éventuel plan d'action afin de coordonner leurs actions.

 Le Conseil fédéral du Pacifique est en voie de définir un plan d'action régional visant à aider les bureaux fédéraux désignés bilingues en Colombie-Britannique à mieux remplir leurs obligations linguistiques.

 Le Conseil fédéral du Québec a entrepris plusieurs activités en vue d'augmenter le nombre d'employés anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. Son Réseau de cadres intermédiaires a notamment commandé une étude au Mississquoi Institute afin de bien cerner certains problèmes⁴³.

 Le Conseil fédéral de l'Ontario a créé un sous-comité sur les langues officielles qui a tenu sa première rencontre au printemps 2003 afin d'élaborer son plan d'action.

 Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a créé un projet pilote sur les langues officielles qui comporte plusieurs volets, dont la promotion de la communication orale en français, la création d'un centre de ressources d'apprentissage en français, la sensibilisation de la communauté francophone de Terre-Neuve-et-Labrador aux programmes et services fédéraux offerts dans la province.

Le nouveau Fonds régional pour les partenariats, annoncé dans *Le plan d'action pour les langues officielles*, devrait permettre aux conseils fédéraux d'intensifier leur action. Ils pourront l'utiliser pour parrainer des projets régionaux qui visent à améliorer les services au public, à assurer une participation équitable des deux groupes linguistiques ou à faire progresser le dossier de la langue de travail dans les régions bilingues.

Ils doivent continuer à jouer ce rôle pour assurer la mise en œuvre du plan au plus haut niveau. Ceci est d'autant plus important que l'avvenir du comité ministériel reste incertain. Il revient donc aux sous-ministres de redoubler d'efforts au cours de la prochaine année afin de veiller à la mise en œuvre harmonieuse des divers aspects du plan et de faciliter la collaboration interministérielle. Ce comité devra jouer un rôle prépondérant lors de la définition des critères de rendement pour évaluer les résultats obtenus.

Cette année, les membres du comité ont consacré la plupart de leurs efforts à appuyer le travail du Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, en vue du lancement du plan d'action pour les langues officielles. Les sous-ministres, grâce à l'habile coordination de la sous-ministre des Affaires intergouvernementales, ont joué un rôle crucial dans l'élaboration de ce plan et ils méritent de sincères félicitations.

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles

La commissaire s'attend à ce que le greffier rende compte publiquement des résultats obtenus dans chaque ministère.

- En outre, le greffier a ajouté un nouveau volet au Prix d'excellence du Chef de la fonction publique qu'il remet chaque année à des employés ou à des équipes de la fonction publique qui se sont démarqués dans divers domaines. À partir de 2003, le greffier honorerait aussi une personne ou une équipe qui aura contribué de façon exceptionnelle à l'amélioration de la situation des langues officielles au sein du gouvernement fédéral.

Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles

Le Prix Léon du Leadership de 2002-2003 a été remis à M. John Ryan, président de Financement agricole Canada, dont le siège social est situé à Regina. Bravo!⁴¹ La commissaire a institué, en 2002, le Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles pour honorer un dirigeant ou une dirigeante d'une institution fédérale qui s'est démarquée par son leadership au chapitre de la promotion de la dualité linguistique et de la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein de son institution.

- Il a aussi veillé à ce que la question des langues officielles fasse partie, dans 70 p. 100 des cas, des objectifs de rendement des sous-ministres, ce qui représente une augmentation de 45 p. 100 comparativement à l'an dernier. La question des langues officielles fera partie des objectifs de rendement de la totalité des sous-ministres au cours de l'année 2003-2004. Les sous-ministres devront s'assurer que la question des langues officielles est au cœur de la mission de leur institution.

Ce chapitre sur le leadership de l'administration fédérale se divise en deux parties. La première décrit les actions qui ont été entreprises par certains membres de la haute fonction publique pour promouvoir les langues officielles. La seconde expose de quelle façon les diverses institutions ont appliqué les recommandations formulées par la commissaire dans le cadre d'études et d'enquêtes.

A. La haute fonction publique : l'exemple ne peut que venir d'en haut

Le leadership des gestionnaires est crucial pour que la dualité linguistique constitue l'une des valeurs fondamentales des institutions fédérales. La présente section traite du leadership exercé au cours du dernier exercice par le greffier du Conseil privé, les cadres supérieurs et les conseils fédéraux régionaux.

Le greffier du Conseil privé

Le greffier du Conseil privé a adopté des mesures concrètes au cours du dernier exercice pour donner plus de place aux langues officielles au sein de l'administration fédérale :

- il a de nouveau inclut la question des langues officielles dans les priorités administratives du gouvernement pour l'année 2002-2003;

Rencontres avec les hauts dirigeants fédéraux



La commissaire a rencontré les comités de gestion de sept institutions fédérales au cours de la dernière année. Ces rencontres s'inscrivent dans le cadre d'une démarche amorcée en 2001 visant à sensibiliser les hauts dirigeants de la fonction publique à l'importance de faire de la dualité linguistique une valeur fondamentale de leur organisation. Les cadres ont profité des discussions pour exprimer leur insatisfaction face aux programmes de formation linguistique existants. Deux reproches ont souvent été formulés :

- la formation est trop axée sur la réussite d'un test standardisé; et
- les programmes de formation linguistique ne sont pas adaptés aux employés dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français.

Le gouvernement fédéral devra tenir compte de ces préoccupations au moment d'instaurer les mesures prévues dans son plan d'action pour améliorer la formation linguistique au sein de la fonction publique.

Le leadership de l'administration fédérale

chapitre trois



Le gouvernement est sur la bonne voie mais les changements d'envergure exigent du temps. La plupart des modifications envisagées ont été soigneusement planifiées et leur mise en œuvre requerra tout autant – sinon davantage – d'attention et de suivi. Pour que la mobilisation amorcée par les auteurs du plan d'action se poursuive, le leadership du gouvernement fédéral devra se consolider, de façon à ce que des résultats concrets et durables soient obtenus. Les parlementaires, tout comme la commissaire d'allieurs, ont aussi un rôle important à jouer car ils devront faire preuve d'une vigilance de tous les instants et suivre avec célérité la mise en œuvre du plan d'action.

Conclusion

- en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.
- en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
- en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
- en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
- en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

Recommandation 3

- de faciliter l'accès à la formation linguistique et d'éliminer progressivement la dotation non impérative (un décret d'exclusion permet que des candidats unilingues soient nommés à des postes bilingues) :
 - à partir d'avril 2004 pour les postes de cadres;
 - à partir d'avril 2006 pour les autres postes, tout en assouplissant les règles pour faciliter l'accès à la formation linguistique;
- de prévoir un échéancier ultérieur pour l'embauche externe.

Elle a aussi recommandé :

2002 – Le rapport annuel de la commissaire recommandant au gouvernement de veiller à ce que les lois et politiques adoptées dans le cadre de la modernisation « contribuent à réaliser les objectifs de la Loi sur les langues officielles ».

Février 2003 – Dépôt du projet de loi C-25 sur la modernisation de la fonction publique. Il n'apporte aucune modification importante aux aspects linguistiques de la gestion des ressources humaines. Certains de ses éléments auront toutefois une incidence sur les questions linguistiques :

- délégation accrue aux administrateurs généraux en matière de dotation;
- nouvelle définition du principe de mérite;
- formation d'un tribunal indépendant chargé d'examiner les plaintes du personnel sur les nominations internes;
- création de l'École de la fonction publique du Canada pour prendre en charge l'ensemble de la formation professionnelle (assumée jusqu'ici par le Centre canadien de gestion et par la Commission de la fonction publique).

Mars 2003 – Comparution de la commissaire devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires pour proposer certains amendements au projet de loi C-25. La commissaire demande au gouvernement :

- d'ajouter la notion de dualité linguistique au préambule de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (qui établit les valeurs de la fonction publique);

- de préciser, dans les dispositions linguistiques du Tribunal de la dotation de la fonction publique, que « les membres du tribunal sont capables, en tant que groupe, d'entendre les plaintes dans l'une ou l'autre langue officielle ».

La commissaire a également recommandé au gouvernement de repenser la formation linguistique de façon à l'intégrer davantage à une perspective de développement professionnel. Pour ce faire, elle a proposé deux avenues :

- créer un institut des langues officielles regroupant notamment la formation linguistique, la traduction et la terminologie; ou
- confier expressément la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada (pour souligner que la maîtrise de la langue seconde fait partie des compétences que doivent posséder les fonctionnaires pour bien s'acquitter de leurs tâches).

C'est la deuxième proposition que la commissaire privilégie.

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

D. La modernisation de la gestion des ressources humaines : en route vers une fonction publique exemplaire?

Enjeu

Le gouvernement a entrepris de moderniser son système de gestion des ressources humaines en avril 2001. Depuis, la commissaire a multiplié ses interventions pour inciter le gouvernement à intégrer pleinement les langues officielles à sa réforme. La présidente du Conseil du Trésor, qui pilote la restructuration, s'est montrée favorable aux suggestions de la commissaire, mais peu d'améliorations concrètes ont été apportées jusqu'ici.

Dans le cadre de son plan d'action pour les langues officielles, le gouvernement s'est engagé à créer une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles. Son exercice de modernisation représente une occasion en or de concrétiser cet engagement et de renforcer les compétences linguistiques de la fonction publique. Puisque le projet de loi ne prévoit aucune mesure pour renforcer les compétences linguistiques de la fonction publique fédérale, le gouvernement devra honorer son engagement à cet égard au moment de réviser les politiques et la réglementation afférentes à la gestion des ressources humaines.

Interventions

2001 – La commissaire soumet une série de propositions au Secrétariat du Conseil du Trésor⁴⁰, notamment :

- inclure la maîtrise du français et de l'anglais dans les compétences de base et les traiter comme telles dans le cadre de la classification des postes;
- viser le recours généralisé à la dotation impérative;
- intégrer la formation linguistique aux plans de formation et de perfectionnement des fonctionnaires.

⁴⁰ Pour une fonction publique moderne et bilingue (2001).

Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/op_ap/rights_droits/modern/modern_f.htm.

- **les langues officielles dans le cadre du transport aérien** – examen du plan d'action pour les langues officielles de la société Air Canada. Ce plan répondait à une partie des recommandations contenues dans le rapport du comité de février 2002 dans lequel 16 recommandations étaient faites au ministre des Transports, à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la société Air Canada. Une session de travail sur le sujet a eu lieu en juillet 2002 avec des représentants du Conseil du Trésor et de Transports Canada;

- **la Soirée du hockey en français** – l'intervention rapide du comité a permis aux parties de parvenir à un compromis en vertu duquel le Club de hockey Canadien et le Réseau des Sports ont autorisé la Société Radio-Canada à continuer de diffuser l'émission hebdomadaire la Soirée du hockey dans tout le pays.

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a essentiellement poursuivi le travail amorcé par le Comité mixte à l'égard de plusieurs dossiers, incluant :

- la partie VII de la Loi;
- le renouvellement de la licence de la CPAC³⁸;
- les conventions unilingues émises par la GRC³⁹;
- la Loi sur la radiodiffusion;

- les services offerts par les grands aéroports et les postes frontaliers;
- les effets de l'immigration sur l'équilibre démographique.

Le Comité permanent des langues officielles du Sénat s'est lui aussi penché sur de nombreux dossiers, dont :

- la partie VII de la Loi;
- la Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest;
- *Le plan d'action pour les langues officielles.*

Ces deux comités auront un rôle crucial à jouer dans les années à venir et la commissaire compte sur leur leadership. Les parlementaires, avec l'appui de la commissaire, devront surveiller de près la cadence et l'efficacité de la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles et continuer à évaluer soigneusement la mise en application des différents volets du Programme des langues officielles.

38 Voir p. 81.
39 Voir p. 52.

L'égalité d'accès aux textes réglementaires pour les francophones et les anglophones

Enjeu

Un certain nombre de textes réglementaires fédéraux ont été édictés ou publiés dans une langue officielle seulement, ce qui ne respectait pas les exigences de bilinguisme garanties à l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*³⁶. En mars 2002, le projet de loi S-41 a été déposé au Sénat afin de dissiper tout doute sur la validité constitutionnelle de tels textes réglementaires fautifs et de permettre au gouverneur en conseil de les édicter à nouveau et ce, dans les deux langues officielles.

Intervention

Lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, la commissaire a accueilli positivement le projet de loi qui vise à assurer aux francophones et aux anglophones un accès égal aux textes réglementaires. Elle a toutefois fait part de ses préoccupations au sujet de l'absence de délai raisonnable pour procéder à la réédition des textes réglementaires et de l'absence d'un cadre d'imputabilité.

Résultat

Le comité a adopté des amendements qui tiennent compte des propositions de la commissaire. Le gouvernement disposera d'un délai de six ans pour édicter une nouvelle version qui remplacera les textes réglementaires fautifs³⁷.

Les comités des langues officielles : des violations bien accordées!

Le **Comité mixte des langues officielles** a été scindé au cours de l'automne 2002. Il a été remplacé par deux comités issus respectivement de la Chambre des communes et du Sénat. Les derniers mois du Comité mixte ont néanmoins été productifs et plusieurs dossiers ont été menés de front :

- **les attentes face au plan d'action pour les langues officielles** – consultations auprès des communautés minoritaires francophones et anglophones;
- **la partie VII de la Loi** – dépôt d'une étude approfondie sur la portée juridique de ces dispositions;

36 Il s'agit des textes réglementaires qui ont été édictés avant l'entrée en vigueur de l'article 7 de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Depuis 1988, il est clair que les textes réglementaires doivent être édictés dans les deux langues officielles et publiés, dans la mesure où ils doivent l'être, dans les deux langues officielles.

37 De plus, le ministre de la Justice devra, dans les cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la Loi (le 13 juin 2003), faire un examen complet de la mise en œuvre de la Loi et remettre un rapport d'examen aux deux chambres du Parlement.

Résultat

- Grâce au leadership des parlementaires, la nouvelle loi, qui a obtenu la sanction royale en mars 2003, incorpore des amendements importants suggérés par la commissaire :
- le préambule mentionne explicitement l'importance de la dualité linguistique dans le sport;
- l'article 6 précise que l'aide financière accordée aux organismes de sport nationaux doit être allouée conformément aux parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles.



Comparutions parlementaires : 2002-2003

La commissaire a comparu 10 fois cette année devant les comités parlementaires. Comparutions devant les comités des langues officielles concernant :

- l'immigration et les communautés minoritaires de langue officielle;
- le Rapport annuel 2001-2002;
- le Rapport sur les plans et priorités et les crédits budgétaires 2002-2003.

En plus de comparaître devant les comités des langues officielles et d'assister à leurs rencontres, la commissaire est intervenue dans le cadre des comités suivants :

- Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration** - pour suggérer des amendements au projet de loi sur la citoyenneté³³;
- Comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires** - pour suggérer des amendements au projet de loi sur la modernisation de la gestion des ressources humaines³⁴;
- Comité permanent du patrimoine canadien** - pour discuter des enjeux linguistiques relatifs à la Loi sur la radiodiffusion³⁵ et pour suggérer des amendements au projet de loi favorisant l'activité physique et le sport ;
- Comité sénatorial des affaires sociales** - pour réitérer ses recommandations concernant le projet de loi favorisant l'activité physique et le sport;

- Comité sénatorial des affaires juridiques et constitutionnelles** - pour suggérer des amendements au projet de loi visant la réédition de textes législatifs n'ayant été édictés que dans une langue officielle.

33 Voir p. 119.
34 Voir p. 34.
35 Voir p. 80.

32 La commissaire a publié deux études sur cette question : *Les langues officielles dans le système sportif canadien* (2000), voir http://www.ocol-clo.gc.ca/publications/ssl_es.asp, et *Suivi : les langues officielles dans le système sportif canadien* (2003), voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ssl_es/2003/sport/sport_2003_f.htm.

La commissaire tenait à ce que cette loi contribue davantage à ancrer la dualité linguistique dans le cœur même du système sportif canadien³².

Enjeu

La nouvelle Loi favorisant l'activité physique et le sport : une meilleure performance linguistique

La commissaire a comparu 10 fois devant les comités parlementaires au cours du dernier exercice (voir encadré à la page 31). Pour certains dossiers, il est encore trop tôt pour évaluer l'impact réel de ses interventions, car les projets de loi n'ont pas encore été adoptés par le Parlement. Par contre, à deux reprises cette année, son rôle de vigie et ses interventions ont clairement porté fruit.

Comparaisons de la commissaire

Qu'il s'agisse de protection ou de promotion des droits linguistiques, la prévention reste toujours préférable à la guérison. La commissaire accorde donc une grande importance à son rôle de vigie. Elle intervient chaque fois qu'elle estime qu'un projet de loi examiné par un comité parlementaire est susceptible d'avoir des répercussions d'ordre linguistique. Ses comparaisons visent avant tout à souligner les problèmes que la législation risque d'engendrer et à suggérer des amendements qui contribueront à la réalisation des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*. Ses suggestions sont souvent retenues par les parlementaires, qui n'hésitent pas à corriger le tir lorsque les ministères oublient de tenir compte de l'aspect linguistique d'un projet de loi donné.

Le gouvernement n'est pas le seul à avoir fait preuve de leadership à l'égard des langues officielles au cours du dernier exercice. Les parlementaires se sont aussi distingués par leur travail de promotion et de protection de la dualité linguistique dans le cadre de leurs activités en comité, particulièrement au sein des comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat ainsi que du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie.



C. Les comités parlementaires : en avant la musique!

mais dotée d'un secrétariat, s'est donné l'objectif de faire avancer d'importants dossiers favorisant la progression vers l'égalité réelle de nos deux langues officielles et l'épanouissement des communautés minoritaires francophones.

L'action concertée de nos gouvernements à cet égard demeure toutefois nettement insuffisante. À preuve, en dépit des représentations faites en ce sens, les dernières ententes fédérales-provinciales-territorales sur la petite enfance, la santé et l'union sociale ont complètement escamoté les questions linguistiques.

Aucune de ces ententes ne prévoit la moindre mesure visant à favoriser la progression de nos langues officielles ou le développement de nos communautés de langue officielle. Cette situation est inacceptable.

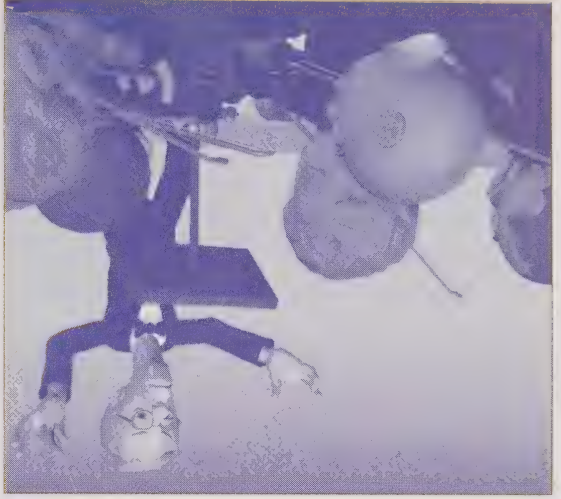
En dépit des consultations qu'exige son cadre d'imputabilité et de coordination ainsi que de la prise en compte des objectifs en matière de langues officielles que celui-ci impose à la prise de décisions du Cabinet, le plan d'action du gouvernement ne prévoit malheureusement aucune modalité pour favoriser et encadrer la collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, pourtant essentielle à sa mise en œuvre.

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment pour ce qui est de favoriser le bilinguisme au sein de la population canadienne.

L'automne dernier, les ministres provinciaux et territoriaux de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones se sont dotés d'un ensemble de principes de leadership gouvernemental; ces derniers serviront d'assise à la réalisation de leur vision selon laquelle les francophones doivent pouvoir vivre et s'épanouir individuellement et collectivement en français partout au Canada³¹.



Mise en œuvre du plan : la nécessité d'une collaboration intergouvernementale efficace

Ces dossiers ne doivent pas être négligés pour autant. Le plan d'action fournit la partition qui devra être interprétée par l'orchestre, mais nous sommes encore loin de la symphonie! Le Président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales devra, en tant que chef d'orchestre, faire preuve d'habileté pour arriver à coordonner le travail de son groupe et parvenir à un résultat de qualité. Il lui incombera d'insuffler aux exécutants la volonté de travailler ensemble afin de produire une œuvre qui enchante l'auditoire canadien.

- la promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale.
- le statut bilingue de la capitale nationale;
- les arts et la culture;
- Le plan n'est pas exhaustif et il faut se garder d'y voir une panacée. Plusieurs domaines importants n'y sont pas abordés, entre autres :
 - Le gouvernement fédéral aurait dû profiter des consultations tenues sur son plan d'action pour sensibiliser les communautés majoritaires à l'importance de ce dernier et, de façon plus générale, au rôle essentiel de la dualité linguistique à l'égard de l'avenir du Canada. L'adhésion à ces principes chez les majorités inciterait les gouvernements provinciaux et territoriaux à participer plus activement à la mise en œuvre de la politique canadienne des langues officielles.

La mise en œuvre du plan d'action mettra à contribution tous les organismes de l'administration fédérale, mais elle nécessitera aussi la participation active des gouvernements provinciaux et territoriaux. La politique canadienne des langues officielles transcende les champs de compétence des institutions, qu'elles soient municipales, régionales, territoriales ou provinciales. Les défis qu'elle soulève exigent une coopération et une coordination entre les différents gouvernements.

Depuis 30 ans, le gouvernement fédéral a conclu une panoplie d'ententes avec les provinces et les territoires pour encadrer la promotion des langues officielles dans de nombreux secteurs d'activité. Plus récemment, la **Conférence ministérielle sur les affaires francophones**, désor-

Évaluation du plan

La commissaire avait pressé le gouvernement d'investir les sommes nécessaires et d'adopter un plan d'action qui inciterait les institutions fédérales à observer la *Loi sur les langues officielles* et ses principes. Elle lui avait plus particulièrement recommandé de définir des objectifs clairs, d'établir des mécanismes de concertation et de prévoir des mesures ciblées dans le but d'obtenir des **résultats concrets, durables et mesurables**³⁰.

- Le plan d'action dévoilé par le gouvernement répond à plusieurs de ces attentes :
- ses objectifs sont clairs;
 - les mesures prévues sont ciblées;
 - il a été précédé de consultations pancanadiennes;
 - il précise clairement les responsabilités de chaque institution;
 - il prévoit des mécanismes de coordination horizontale.

La mise en œuvre du plan est assortie d'une somme de plus de 751 millions de dollars pour les cinq prochaines années. Ces montants seront investis de manière croissante. Par contre, il ne s'agit pas toujours d'argent nouveau. Ainsi, les 209 millions qui seront consacrés à l'éducation dans la langue de la minorité s'ajoutent, alors que les 165 millions consacrés à la gestion scolaire arrivent à terme. Dans plusieurs cas, les nouveaux montants visent des mesures spécifiques, ce qui signifie que des projets devront être élaborés, proposés et approuvés avant que ces fonds soient effectivement investis.

Les budgets alloués au Programme des langues officielles ont subi d'importantes réductions depuis 15 ans. Les sommes prévues au plan d'action ne ramèneront pas les investissements consacrés au programme à leur niveau d'autrefois, mais elles devraient néanmoins lui donner un nouveau souffle, à condition que ce réinvestissement soit permanent et qu'il donne lieu à des améliorations concrètes. Car bien qu'il soit de bon augure, il est encore trop tôt pour déterminer si le plan se traduira en résultats concrets et durables.

Le plan comporte aussi des **faiblesses** importantes qui doivent être soulevées.

- Il pourrait être amélioré si on mettait davantage l'accent sur le développement d'une fonction publique bilingue. Le gouvernement doit, d'abord et avant tout, prêcher par l'exemple.

- Il aurait dû prévoir un système approprié pour la saisie de données, la mesure du rendement et la reddition des comptes afin de veiller à ce que la mise en œuvre du Programme des langues officielles soit adéquate. Il ne suffit pas de préciser les responsabilités dans un cadre d'imputabilité; il faut surtout rendre des comptes et justifier autant les actions que les inactions.

30 Voir http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2001_02/2001_02_f.htm.

Priorités suggérées par la commissaire

Mesures prévues dans le plan d'action fédéral

Renforcer le régime d'application de la Loi, y compris la mobilisation du leadership politique et administratif ainsi que la transformation de la culture de la fonction publique et la mise en place d'un régime efficace de la langue de travail

Par contre, les mesures prévues pour assurer la reddition des comptes semblent insuffisantes.

Changement de culture : l'axe sur la fonction publique est le plus faible des trois axes du plan. Les mesures envisagées demeurent superficielles et les ressources qui y sont allouées sont relativement peu importantes.

Garantir au public canadien des services de qualité dans les deux langues officielles

Des investissements sont prévus pour améliorer la formation linguistique des fonctionnaires fédéraux et pour augmenter la capacité des institutions de fournir des services dans les deux langues officielles. Les montants alloués sont toutefois relativement modestes, considérant l'ampleur de la tâche.

Stimuler le développement communautaire, notamment par le biais de l'immigration, des services de santé et de l'économie

Des mesures sont prévues pour améliorer les services offerts aux communautés minoritaires dans les domaines de la petite enfance, la santé, la justice, l'immigration et le développement économique et communautaire. Toutefois, le secteur culturel est pratiquement exclu de ce plan.

Le gouvernement fédéral devra s'assurer d'obtenir des provinces et des territoires la collaboration nécessaire à la mise en œuvre de ces mesures.

Réaliser les objectifs de l'article 23 de la Charte (accent sur le recrutement, l'intégration et la rétention des effectifs scolaires visés)

Des ressources sont prévues pour améliorer l'enseignement en milieu minoritaire, que ce soit en anglais au Québec ou en français dans le reste du Canada. Le gouvernement entend faire passer la proportion des élèves admissibles inscrits dans les écoles de langue française à 80 p. 100 d'ici 2013.

Promouvoir la reconnaissance ainsi que l'usage du français et de l'anglais en tant que valeurs fondamentales du Canada

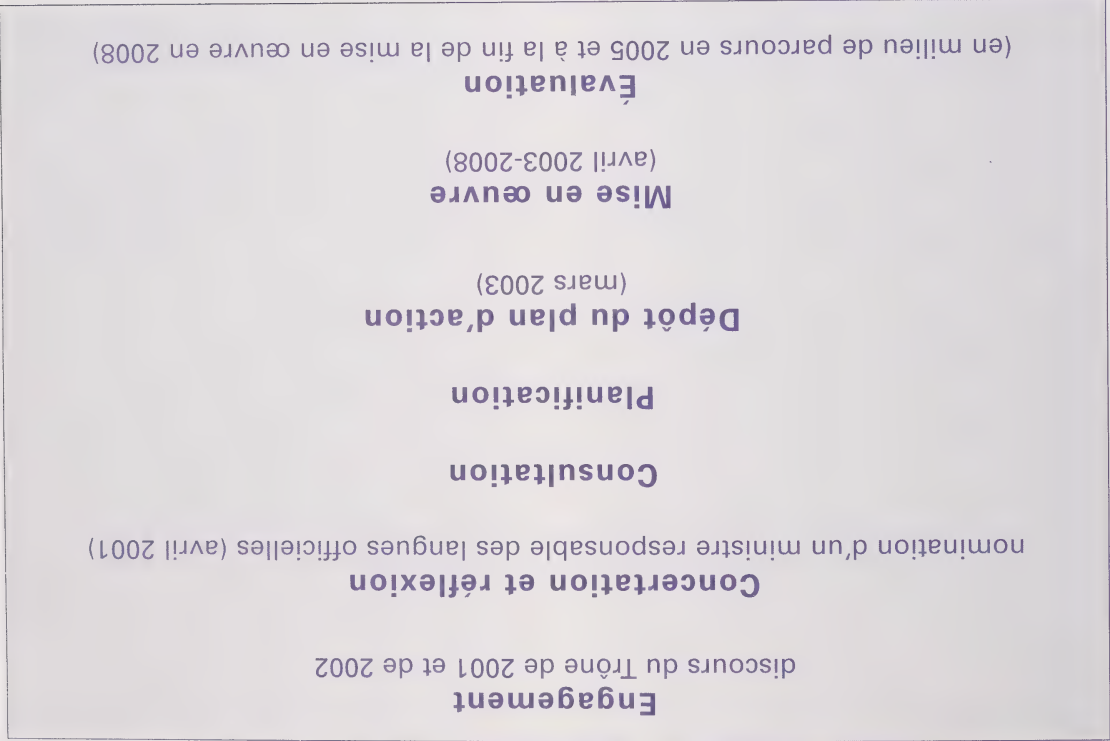
Des sommes additionnelles seront consacrées à l'enseignement de la langue seconde pour que la proportion de jeunes de 15 à 19 ans possédant une connaissance fonctionnelle de leur deuxième langue officielle passe de 24 p. 100 à 50 p. 100 d'ici 2013.

Absence de mécanismes visant à favoriser la collaboration des gouvernements et à mobiliser les acteurs ainsi que les décideurs clés autour de cet objectif de la promotion de l'égalité de statut et de l'usage des langues officielles dans la société canadienne.

Promouvoir la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale (p. ex. en renforçant la présence du français sur Internet)

Aucune mesure de promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale n'est prévue, mais le plan prévoit plusieurs mesures d'appui destinées aux industries de la langue; elles visent à renforcer les compétences canadiennes dans un secteur clé de l'économie du savoir. Il s'agit d'une première percée dans ce secteur.

Les étapes de mobilisation du leadership gouvernemental



Survol du plan

Le plan d'action cible trois principaux axes d'intervention :

- l'éducation;
- le développement des communautés;
- la fonction publique.

Il prévoit un cadre d'imputabilité et de coordination qui confirme les responsabilités des institutions et du gouvernement à l'égard des langues officielles et oblige ces derniers à en tenir compte dans l'élaboration de leurs projets. Dans l'ensemble, le plan tient compte de la plupart des priorités suggérées par la commissaire lors des consultations²⁹.

B. Le nouveau plan d'action pour les langues officielles du gouvernement fédéral : attendons la suite!



Au printemps 2001, le Président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales s'est vu attribuer la responsabilité d'élaborer un « cadre d'action pour renforcer le Programme des langues officielles ». Le plan d'action fort attendu a été dévoilé au bout de deux ans de consultations au sein de l'administration fédérale ainsi qu'après des gouvernements provinciaux, territoriaux et des collectivités de langue officielle en milieu minoritaire²⁸.

Le gouvernement a franchi l'étape de la réflexion, de la consultation et de la planification pour enfin passer à celle de l'action. Il doit dès lors commencer à préparer les étapes suivantes, soit celles de la pleine mise en œuvre du plan et de l'évaluation du Programme des langues officielles.

Mobilisation du leadership gouvernemental

Le plan constitue une œuvre pour orchestre réunissant plusieurs activités et plusieurs participants. Pour arriver à un résultat harmonieux, les institutions devront toutes interpréter leur propre partie et assumer leur rôle respectif dans l'ensemble, qu'il s'agisse de marquer le rythme ou de jouer les premiers violons. La qualité de l'interprétation souffrira grandement si certains membres de l'orchestre jouent faux.

« L'élaboration de ce plan constitue la plus grande affirmation de leadership politique en matière linguistique depuis la dernière décennie. »

Dyane Adam, le 12 mars 2003.

²⁸ Gouvernement du Canada, *Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne. Le plan d'action pour les langues officielles*, mars 2003. Voir <http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/default.asp?Language=F&Page=ActionPlan>.

Mise en œuvre partielle - Le plan d'action prévoit l'allocation de certaines ressources nouvelles au Secrétariat du Conseil du Trésor, mais il est encore trop tôt pour évaluer si ces sommes seront suffisantes pour lui permettre d'assumer pleinement ses responsabilités.

6) Veiller à ce que les lois et les politiques qui seront adoptées pour donner suite à l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines continuent à réaliser les objectifs de la Loi sur les langues officielles.

Non mise en œuvre

La commissaire réitère sa recommandation : la présidente du Conseil du Trésor doit donner suite aux engagements pris lors du symposium du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick sur la langue de travail et veiller à ce que les politiques et pratiques adoptées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines renforcent l'utilisation de nos deux langues officielles dans la fonction publique fédérale²⁷.

7) Elaborer des programmes d'appui en vue de mettre en œuvre les dispositions linguistiques de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.

En voie de mise en œuvre - Le plan d'action du gouvernement a alloué certaines ressources à Citoyenneté et Immigration Canada, qui compte les utiliser pour mettre sur pied des projets pilotes afin d'évaluer des stratégies de recrutement et d'intégration des immigrants au sein des communautés minoritaires de langue officielle.

En somme, le gouvernement fédéral a réalisé la principale recommandation de la commissaire en donnant un véritable coup de barre pour lancer Le plan d'action pour les langues officielles.

Au 31 mars 2003 :

- deux recommandations avaient été entièrement mises en œuvre;
- deux recommandations étaient en voie de réalisation;
- trois recommandations n'avaient pas encore été appliquées.

Selon la commissaire, la mise en œuvre de ces recommandations renforcera le leadership fédéral et facilitera la réalisation des objectifs du plan d'action.

2) Accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour les langues officielles.

Non mise en œuvre - Le premier ministre n'a pas jugé nécessaire de maintenir le Groupe de référence ministériel sur les langues officielles, créé dans le but d'appuyer l'élaboration du plan d'action. Un groupe restreint de ministres veillera cependant à la mise en œuvre du plan d'action.

La commissaire réitère sa recommandation : le gouvernement doit accorder un statut de comité permanent au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles afin d'appuyer le travail de coordination du ministre responsable des langues officielles et de permettre une vigie active ainsi qu'une mise en œuvre concertée du plan d'action.

3) Préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la Loi sur les langues officielles et prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Non mise en œuvre - Le gouvernement a indiqué que le cadre d'imputabilité et de coordination prévu dans son plan d'action vise à renforcer son engagement à l'égard de l'article 41 de la Loi²⁶.

La commissaire réitère sa recommandation : si l'engagement du gouvernement s'en trouve renforcé, on imagine difficilement que le cadre d'imputabilité réussira à vaincre l'inertie dont certaines institutions ont fait preuve jusqu'ici à l'égard de la partie VII de la Loi. Il demeure essentiel d'en confirmer le caractère obligatoire par voie réglementaire ou législative.

4) Inclure les langues officielles au nombre des priorités stratégiques du greffier du Conseil privé pour une période additionnelle de trois ans et en faire une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres qui tardent à mettre en œuvre le Programme des langues officielles dans leur institution.

Mise en œuvre complète - Les langues officielles ont été à nouveau intégrées aux priorités stratégiques de l'administration fédérale pour les années 2002-2003 et 2003-2004. Le greffier en a même fait une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres pour l'année 2003-2004.

5) Allouer les ressources adéquates pour que le Secrétariat du Conseil du Trésor puisse assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

26 L'interprétation de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles suscite de nombreux débats. La disposition se lit comme suit : « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne. » Pour plusieurs, dont la commissaire, l'article 41 oblige le gouvernement fédéral à prendre certaines mesures, alors que pour d'autres, il constitue seulement une déclaration d'intentions.

Peu après sa nomination en 1999, la commissaire a reproché au gouvernement son manque de leadership à l'égard de la dualité linguistique et a réclamé qu'il mette en place un plan de redressement. Le gouvernement n'a pas tardé à reconnaître qu'il fallait agir et a réaffirmé son engagement à l'égard des langues officielles dans le cadre de deux discours du Trône successifs.

Le plan d'action pour les langues officielles, présenté en mars 2003, est le point culminant parmi une série de gestes posés par le gouvernement depuis le début de 2001 pour réaffirmer son engagement envers la dualité linguistique canadienne. Les plus grands défis se dessinent à l'horizon car pour atteindre des résultats concrets, le leadership politique doit rester sur sa lancée et se mobiliser autour de la mise en œuvre du plan.

Ce chapitre présente une analyse du plan d'action et fait un tour d'horizon des recommandations émises par la commissaire dans le cadre de son dernier rapport annuel. En outre, la commissaire passe en revue le leadership des parlementaires, un élément essentiel à la promotion et à la protection de la dualité linguistique. Enfin, le dossier de la modernisation de la gestion des ressources humaines au gouvernement fédéral aura aussi un impact important sur la dualité linguistique. La commissaire démontre l'importance d'exercer un leadership politique fort pour arriver à créer une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

A. État de mise en œuvre des recommandations du Rapport annuel 2001-2002

Cette section présente l'état d'avancement de la mise en œuvre, au 31 mars 2003, de chacune des sept recommandations que la commissaire a soumises au gouvernement dans son dernier rapport annuel.

1) Définir le plan d'action pour les langues officielles et allouer le financement nécessaire à la mise en œuvre des mesures qui seront prévues.

Mise en œuvre complète - Le plan d'action a été généralement bien accueilli.

Le leadership politique

chapitres



Conclusion

De cet album photos que nous avons passé en revue ensemble, nous avons rapidement feuilleté les pages les plus anciennes; cependant, nous avons pris le temps d'admirer les photos contemporaines prises lors du recensement de 2001. Ces images nous rappellent toute l'ampleur des transformations qu'a subies le Canada sur le plan de la dualité linguistique et de la diversité culturelle. Toutefois, avant de ranger notre album de famille, nous devons reconnaître que bien des pages sont vides et que plusieurs photos restent encore à y être insérées. Celles-ci seront bientôt prises par nos enfants et nos petits-enfants. Bien que nous ne puissions pas prédire à quoi elles ressembleront, nous pouvons dès aujourd'hui faire en sorte que nos valeurs se développent et que notre famille diversifiée soit aussi inclusive que possible.

Notre avenir n'est pas déterminé à l'avance. Ainsi, la responsabilité de choisir la voie à suivre au cours des prochaines années repose sur les Canadiens et les Canadiennes d'aujourd'hui. L'héritage linguistique et culturel que nous allons léguer aux prochaines générations est déjà en train de se bâtir. Nous sommes aux commandes et aptes à faire des choix de société au lieu de nous laisser porter par les courants de l'histoire. Ce village canadien – rappelons-nous l'origine autochtone du nom que porte notre pays – se construit et se maintient grâce à l'effort humain.

Au cours des deux dernières années, le gouvernement fédéral a réaffirmé son engagement en matière de dualité linguistique et a pris des mesures pour revitaliser le Programme des langues officielles. Puisque l'environnement politique et social évolue rapidement, le nouveau leadership fédéral devra relever plusieurs défis pour mettre en œuvre *Le plan d'action pour les langues officielles*²⁴. La promotion de la dualité linguistique doit demeurer une priorité. Dans un proche avenir, le gouvernement devra aussi déterminer à quel point les outils linguistiques dont nous disposons présentement sont suffisants pour relever les défis de demain, compte tenu des transformations sociales, politiques et technologiques que nous vivons.

La société canadienne et le gouvernement fédéral peuvent compter sur les atouts dont nous disposons, entre autres une connaissance plus soutenue de l'évolution de nos deux langues officielles et de la diversité culturelle. La conjoncture est favorable pour ce qui est de raviver la réflexion sur le renforcement mutuel de la dualité linguistique et de la diversité culturelle. Pour nous frayer un chemin dans le monde de demain, il faudra miser sur les forces que nous avons acquises au fil du temps et sur notre volonté de bâtir une société fondée sur le respect mutuel et l'inclusion.

Notre ouverture sur le monde

Nos langues officielles sont des langues internationales qui rayonnent à travers le monde²². Elles nous rattachent à des organismes d'envergure mondiale tels que le Commonwealth et la Francophonie. De plus, les cultures d'origine de nos citoyens nous procurent un pied à terre sur chaque continent. Notre dualité et notre diversité sont devenues aussi précieuses que le passeport canadien puisqu'elles nous servent souvent de carte d'accès lorsqu'il s'agit de découvrir le monde et d'interagir avec lui.

À l'ère de la mondialisation, l'économie du savoir fait appel à une main-d'œuvre qualifiée et polyvalente. Depuis plus d'une génération, le bilinguisme institutionnel et les écoles d'immersion fournissent les conditions propices à l'essor du bilinguisme personnel. La connaissance de nos deux langues officielles, voire d'une troisième langue, font qu'en termes linguistiques, les compétences des Canadiens sont prises à travers le monde. Cet héritage que constitue la dualité linguistique et la diversité culturelle explique peut-être le succès que connaissent les gestionnaires canadiens à l'échelle internationale²³.

« Notre citoyenneté s'appuie sur une certaine idée du partage, de l'acceptation, de l'accommodement des différences et de l'effort de réduire les antagonismes. [...] Nous ne sommes comme aucun autre pays au monde. Nous faisons l'objet de l'envie et des rêves de personnes qui vivent loin de nos côtes. Le « nous » collectif canadien prend en charge toute notre histoire collective et nous devons en assumer la responsabilité. »

Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson, Gouverneure générale du Canada, discours à l'occasion d'une cérémonie de citoyenneté et de remise du Prix du Gouverneur général pour l'entraide, 23 mars 2003.

²² Il y aurait dans le monde plus de 320 millions de personnes dont la langue maternelle est l'anglais et plus de 70 millions de personnes dont le français est la langue maternelle. De plus, on estime que 1,7 milliard de personnes parlent anglais et plus de 250 millions de personnes parlent français.

²³ Karl Moore, professeur à la Faculté de gestion de l'Université McGill, a remarqué cette caractéristique des gestionnaires canadiens. *Globe & Mail*, 21 août 2002.

Le Canada est le seul pays du G8 à avoir plus d'une langue officielle. Son histoire et son initiative politique ont favorisé la coexistence des cultures et des identités. Il s'impose comme un modèle de bien-être, de prospérité et de respect des différences. En raison de son histoire et de sa géographie, il a l'habitude de côtoyer les grandes puissances. Il arrive souvent que d'autres pays apprennent à connaître le Canada grâce au rôle de conciliateur qu'il joue sur la scène internationale. Ce rôle s'est construit à partir de notre expérience de la gestion des différences existant au sein de notre propre pays. Compte tenu de sa dualité et de sa prospérité, le Canada est perçu dans le monde comme une société libre, tolérante et égalitaire qui sait accueillir la diversité.



Une vision dynamique de la dualité et de la diversité

La dualité et la diversité doivent faire partie d'une approche dynamique et complémentaire. Elles se vivent au quotidien, s'imbriquent dans la pratique et sont en mouvance continue. Plutôt que de tenter de figer la langue ou la culture, les Canadiens doivent se donner des moyens et agir concrètement pour faire valoir chacune de ces valeurs auprès de tous les citoyens.

Sans que l'utilisation d'autres langues en soit restreinte, des mesures doivent être prises, que ce soit pour s'assurer que l'anglais et le français demeurent les piliers de notre régime linguistique (p. ex., en augmentant le taux de bilinguisme, surtout chez les jeunes), pour maintenir un équilibre démographique entre les collectivités de langue officielle (p. ex., en s'assurant que les communautés de langue officielle en milieu minoritaire profitent équitablement de l'arrivée des nouveaux immigrants sur leur territoire²⁰) ou pour encourager nos nouveaux citoyens à comprendre et à adhérer à cette valeur canadienne fondamentale qu'est la dualité linguistique²¹.

Les citoyens dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français comprennent l'importance de l'apprentissage de nouvelles langues. À une époque où le multilinguisme est de plus en plus prisé, les Canadiens peuvent s'engager sur la bonne voie en tirant parti de la dualité et de la diversité contemporaine du pays. Ces deux valeurs, en plus de contribuer à la définition de l'identité canadienne, facilitent notre ouverture sur le monde.

20 Voir chap. 6, p. 116.
21 Voir chap. 6, p. 119.

Ces données révèlent que les francophones appuient fortement cette politique mais elles démontrent aussi que les allophones y sont davantage favorables que les anglophones¹⁵. Au sein de chacun des groupes linguistiques, plus des trois quarts des répondants affirment que le bilinguisme officiel fait partie de l'identité canadienne.

La coexistence historique de deux langues et de deux cultures a rendu notre société plus apte à accepter la diversité et à faire place à d'autres formes de différence. Cela ne signifie pas pour autant que la diversité va de soi ou qu'elle ne pose pas de défis. Les peuples autochtones, par exemple, ont contribué de façon très significative à la diversité canadienne. Or, les revendications d'autonomie de ces communautés ne datent pas d'hier, elles ont mis du temps à se traduire en retombées concrètes.

Cette diversité culturelle se vit au présent. Toute proportion gardée, le Canada est l'un des pays du monde qui accueille le plus d'immigrants; en outre, sa population appuie une telle politique. Chaque année, environ 250 000 personnes choisissent de s'établir au Canada. En 2001, plus de 18,4 p. 100 de la population canadienne étaient nés à l'étranger¹⁶. La proportion d'immigrants dans les grandes villes atteint des niveaux remarquables. À Toronto, par exemple, elle est de 44 p. 100, alors qu'une ville d'envergure mondiale telle que New York n'affiche qu'un taux de 24 p. 100¹⁷.

Les Canadiens embrassent cette diversité culturelle. Dans le cadre d'une enquête récente menée par l'American Pew Institute auprès de 38 000 citoyens de 44 pays, les répondants canadiens se sont avérés le seul groupe ayant majoritairement (77 p. 100) une opinion positive des immigrants¹⁸. À titre de comparaison, précisons que seulement 49 p. 100 des Américains partageaient cette opinion. Bien qu'il ne soit pas sans reproche, le Canada a néanmoins su créer une société pluraliste unique en son genre.

« Le Canada, formé à partir de groupes puisants qui n'avaient pas les mêmes attributs linguistiques, religieux et culturels, a reconnu dès ses débuts la nécessité de faire entrer le respect et la tolérance dans les habitudes et de les enchaîner dans la législation sous forme de droits. Pour former une nation, les Canadiens ont dû composer avec la différence en apprenant à respecter les autres groupes culturels et linguistiques et en manifestant leur engagement à cet égard par l'octroi de droits. »

La très honorable Beverley McLachlin, juge en chef du Canada, discours d'ouverture du symposium LaFontaine-Baldwin 2003¹⁹.

15 CRIQ, *Un peuple qui évolue : être Canadien au XXI^e siècle*, 2003, Cahiers du CRIQ, no 9, p. 9. Les francophones appuient le bilinguisme officiel à 94 p. 100, les anglophones à 78 p. 100 et les allophones à 85 p. 100.

16 CRIQ, *Un peuple qui évolue : être Canadien au XXI^e siècle*, 2003, Cahiers du CRIQ, no 9, pp. 5-6.

17 U.S. Census Bureau cité dans le *Globe & Mail*, 7 juin 2003, p. F6.

18 Voir <http://people-press.org/reports/display.php3?ReportID=165>.

19 Voir http://www.operation-dialogue.com/laFontaine-baldwin/f/2003_discours_1.html.

Comprendre les changements et bâtir l'avenir

La société canadienne contemporaine ne correspond plus à l'image des deux solitudes entourées d'une multitude de groupes ethniques vivant en collectivités fermées. Il n'est pas nécessaire d'être né dans une langue ou l'autre pour faire partie des collectivités francophone ou anglophone du Canada. De nos jours, être anglophone ou francophone – ou les deux – semble autant un choix qu'une question déterminée à la naissance.

En ce début de millénaire, le portrait démographique confirme que la diversité culturelle se superpose et s'intègre même à la dualité linguistique. Les taux élevés d'immigration et la chute du taux de natalité, qui influencent l'avenir des communautés, ont modifié le paysage linguistique. Afin de mieux bâtir notre avenir commun, il semble opportun, après toutes ces transformations, de réfléchir à la rencontre des langues et des cultures au Canada.

Les recensements, comme des photos de famille, ne sont que des représentations statiques de la population. Pris dans leur ensemble, ils décrivent peut-être notre évolution mais ils ne déterminent pas quelle voie il faut suivre par la suite. À la lumière des tendances que confirme le recensement de 2001, mais surtout en fonction de la vision qu'ils ont de l'avenir, les Canadiens doivent décider pour eux-mêmes de la démarche qu'ils veulent privilégier. L'objectif est de comprendre les changements survenus afin de prendre des décisions éclairées qui reflètent nos valeurs profondes.

Ce nouveau chapitre de notre histoire n'est pas forcément en rupture avec la famille diversifiée que nous sommes devenus. Au contraire, ce projet collectif qui reste à définir doit commencer par une réflexion sur qui nous sommes et se fonder sur ces atouts canadiens que sont la dualité et la diversité. Malgré toutes les mutations que nous avons vécues, la dualité linguistique demeure au centre de l'identité canadienne. Il s'agit d'une des caractéristiques qui nous décrivent le mieux. De plus, le bilinguisme officiel continue à bénéficier d'un solide appui au sein de la population. Selon un sondage Environics/CRIC publié en 2002, 82 p. 100 des Canadiens sont en faveur de cette politique¹⁴.

« Le Canada d'aujourd'hui n'est qu'un seul chapitre de l'histoire d'un jeune pays. Que contiendra le chapitre suivant? Qui l'écrira, nous ou des forces indépendantes de notre volonté, au fur et à mesure que notre pays pénètre dans l'économie globale et dans un monde que la révolution des communications a rendu plus petit que jamais? Tant que nous n'aurons pas bien saisi comment s'est constitué le Canada et comment a pris forme la société dont nous jouissons aujourd'hui, nous risquons de ne pas pouvoir décider quelle sorte de pays nous voulons léguer à nos petits-enfants. »

Satya Das, *The Best Country - Why Canada Will Lead the Future*, Edmonton, Sextant, pp. 21-22

(notre traduction).

La cohabitation de langues et d'identités multiples au sein d'un individu : une tendance qui s'affirme

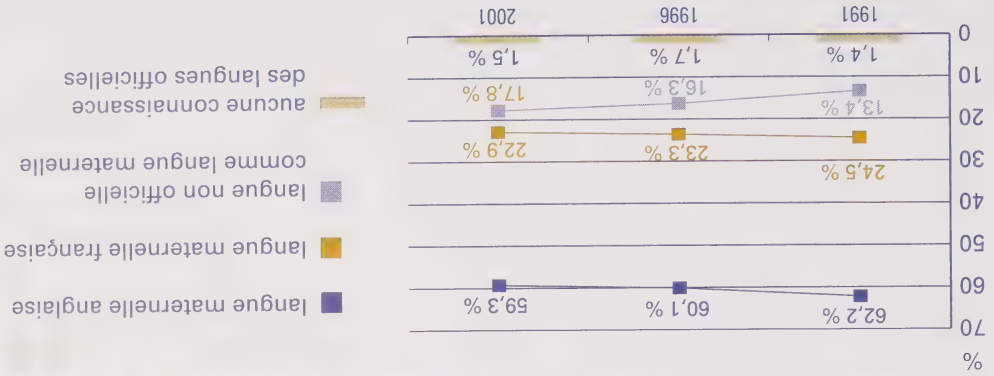
Malgré les multiples interprétations suscitées par le dernier recensement, une tendance se dessine clairement : un nombre croissant de citoyens et de citoyennes parlent différentes langues et les utilisent dans divers contextes. Par exemple, un membre d'une communauté minoritaire de langue officielle qui utilise une autre langue que sa langue maternelle au foyer, au travail ou ailleurs ne renonce pas pour autant à sa langue maternelle.

Le recensement de 2001 démontre qu'une proportion grandissante de Canadiens ont une langue maternelle autre que l'anglais ou le français. Ceci dit, comment ces personnes participent-elles à la dualité linguistique? La vaste majorité des Canadiens, soit plus de 98 p. 100, peuvent s'exprimer dans l'une ou l'autre des langues officielles (voir Tableau 6). Ces résultats sont certes encourageants puisqu'ils démontrent que nos langues officielles sont des pôles rassembleurs pour nos citoyens. Les francophones et les anglophones du pays – c'est-à-dire ceux et celles qui comprennent et utilisent ces langues – nonobstant leur langue maternelle, contribuent et s'intègrent à des communautés ouvertes et dynamiques.

Les Canadiens ne sont pas monolithiques; plusieurs d'entre eux ont une identité composite. Pour eux, la question n'est plus de savoir s'ils sont francophones OU anglophones OU allophones; ils sont tout cela à la fois! L'immigrant d'origine libanaise qui parle l'arabe et le français à ses enfants et qui emploie l'anglais et le français dans sa vie professionnelle fait partie de trois collectivités linguistiques différentes. Il défie nos catégories traditionnelles mais participe bel et bien à cette nouvelle diversité qui émerge.

Tableau 6

Langues maternelles et pourcentage de la population canadienne qui n'a aucune connaissance des langues officielles, 1991-2001*



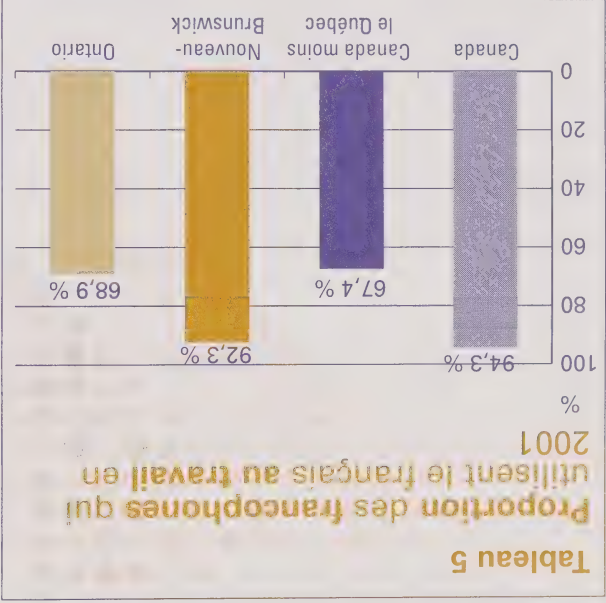
* Les données sur la répartition de la population canadienne selon la langue maternelle reflètent la proportion des réponses uniques à cette question du recensement, en l'occurrence ceux et celles qui ont déclaré une seule langue maternelle.

12 Quarante pour cent l'utilisent principalement et 27 p. 100 l'utilisent régulièrement. Statistique Canada, *L'utilisation du français et de l'anglais au travail*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue no 96F0030XIE2001011.

13 Près de 8 p. 100 ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent, alors que 22 p. 100 ont indiqué l'utiliser régulièrement. Voir <http://www12.statcan.ca/francais/census01/products/analytic/companion/low/provs-f.cfm>.

Les statistiques sur la langue de travail des Québécois ont donné lieu à des interprétations divergentes. Les données indiquent notamment que, toute proportion gardée, les immigrants arrivés au Québec depuis 1996 sont moins nombreux à utiliser principalement le français au travail comparativement aux immigrants arrivés au Québec entre 1976 et 1980. Certains y ont vu une érosion du français, d'autres ont plutôt retenu le fait qu'avec le temps, les immigrants finissent par adopter le français comme principale langue de travail. En outre, 99 p. 100 des travailleurs francophones de la province parlent français dans le cadre de leur travail, à l'instar des trois quarts des allophones et des deux tiers des anglophones au Québec.

Quant aux données sur la langue de travail des anglophones, elles établissent qu'à l'extérieur du Québec le contexte de travail favorise l'utilisation de l'anglais. Alors que 10 p. 100 des travailleurs anglophones se déclarent bilingues, seulement 2 p. 100 d'entre eux utilisent le français au travail.



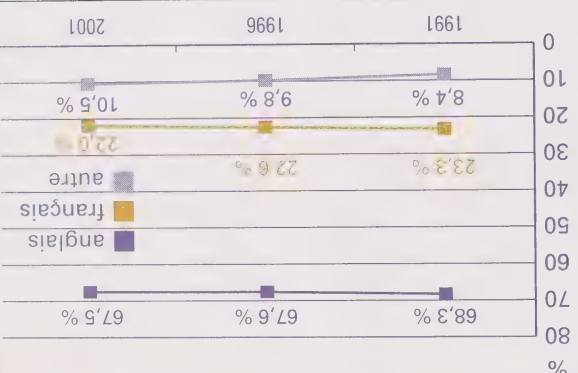
Les nouvelles données de Statistique Canada nous apprennent également que 67,4 p. 100 des francophones en milieu minoritaire parlent français au travail (voir Tableau 5)¹². C'est au Nouveau-Brunswick que cette proportion est la plus élevée (92,3 p. 100), puis en Ontario (68,9 p. 100). Par ailleurs, 29 p. 100 des francophones qui ne parlent jamais le français à la maison le parlent cependant au travail. Outre les milieux familial et scolaire, le lieu de travail est un endroit où les communautés francophones s'affirment et vivent en français.

Les langues parlées au foyer et au travail : coexistence et cohabitation

Le dernier recensement dresse un tableau sociolinguistique plus complet que les précédents parce qu'il permet d'examiner en profondeur la complexité et les contextes reliés à l'usage de la langue. À la demande de plusieurs intervenants, dont le Commissariat, Statistique Canada y a ajouté de nouvelles questions dans le but d'identifier toutes les langues que les Canadiens et les Canadiennes utilisent au foyer et au travail¹⁰.

Ces résultats mettent en lumière certains phénomènes et confirment ce que nous anticipions déjà. Deux tiers de la population canadienne utilise l'anglais le plus fréquemment à la maison, alors que près d'un quart de la population utilise surtout le français. Une personne sur dix utilise une langue autre que l'anglais ou le français. Au Québec, 83,1 p. 100 de la population parle le français à la maison, ce qui représente une légère augmentation depuis 1996¹¹. À l'extérieur de cette province, le français est la langue que 61,6 p. 100 des personnes de langue maternelle française parlent le plus souvent à la maison.

Tableau 4
Langue utilisée le plus fréquemment à la maison de 1991 à 2001
(en pourcentage de la population totale au Canada)



Les données nous incitent par contre à faire de nouvelles distinctions et à renouveler certains concepts traditionnels. Elles révèlent par exemple que 40 p. 100 des francophones qui emploient principalement l'anglais au foyer contiennent néanmoins à utiliser le français régulièrement. Dans bien des cas, l'apparence d'un transfert linguistique peut cacher, en réalité, une forme de bilinguisme additif. Le recensement nous apprend aussi qu'à Toronto, près de 82 000 personnes parlent français à la maison, soit presque 44 p. 100 de plus que le nombre de personnes qui ont comme seule langue maternelle le français. Ainsi, dans la Ville-Reine, pour deux personnes de langue maternelle française, on compte une autre personne qui comprend et utilise le français, même s'il ne s'agit pas de sa langue première. Les communautés de langue officielle ne sont pas uniquement composées de personnes qui partagent la même langue maternelle; en réalité, de nombreux individus utilisent plusieurs langues et participent au fait français.

10 Les recensements précédents s'informaient seulement de la langue maternelle et de la langue parlée le plus fréquemment au foyer.
11 Statistique Canada, *Profil des langues au Canada : l'anglais le français et bien d'autres langues*, 2002, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue no 96F0030XIF2001005, p. 31.

Tableau 3
Taux de bilinguisme français-anglais, de 1991 à 2001

Région	1991 (%)	1996 (%)	2001 (%)
Canada	~18	~18	17,7
Québec	~35	~38	40,8
Canada moins le Québec	~10	~10	10,3

Au Québec, le recensement confirme la baisse de population de langue maternelle anglaise amorcée il y a 30 ans. Cette tendance, qui avait flechi entre 1986 et 1996, s'est accentuée en 2001, principalement à cause de l'exode des anglophones vers d'autres provinces⁶. À Montréal, la baisse de population a été partiellement contrebalancée par l'immigration, qui est en voie de transformer profondément la communauté anglophone.

La population de langue maternelle française est restée relativement stable tant au Québec⁷, où le français est la langue maternelle de quatre personnes sur cinq, qu'ailleurs au pays, où les francophones constituent 4,4 p. 100 de la population⁸. Le nombre absolu de francophones habitant la plupart des provinces majoritairement anglophones a augmenté⁹. La population de langue maternelle française a augmenté en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à l'île-du-Prince-Édouard. Ces gains sont principalement attribuables à la migration de francophones en provenance du Québec. Le nombre de personnes de langue maternelle française a par contre diminué au Manitoba et en Saskatchewan.

Toutefois, le français et l'anglais demeurent, et de loin, les langues les plus parlées au pays. Neuf personnes sur dix utilisent l'anglais ou le français de façon prédominante à la maison. En outre, 98 p. 100 des Canadiens connaissent l'une ou l'autre de nos langues officielles et un nombre croissant d'individus – soit 17,7 p. 100 – parlent les deux langues (voir Tableau 3). C'est au Québec que le taux de bilinguisme français-anglais est le plus élevé, se situant à 40,8 p. 100, alors qu'il est de l'ordre de 10,3 p. 100 ailleurs au Canada. Le taux de bilinguisme a augmenté dans toutes les provinces, à l'exception du Manitoba et de la Saskatchewan. Il est toutefois inquiétant de constater que le bilinguisme stagne parmi les jeunes anglophones de l'extérieur du Québec : 14,7 p. 100 des personnes âgées de 15 à 19 ans sont bilingues (ce qui représente une baisse de 1,5 p. 100 depuis 1996).

6 La population de la province ayant déclaré l'anglais comme langue maternelle a flechi de presque 30 500 pour atteindre 591 400, comparativement à un recul de 4 300 de 1991 à 1996. Environ 8,3 p. 100 de la population du Québec déclarait l'anglais comme langue maternelle en 2001.

7 La population francophone du Québec a augmenté d'environ 60 600 de 1996 à 2001, ce qui constitue moins de la moitié de la hausse enregistrée de 1991 à 1996.

8 Les francophones en milieu minoritaire représentaient 4,5 p. 100 de la population dans les provinces et territoires à majorité anglophone en 1996.

9 En 2001, le Canada comptait au-delà de 980 000 francophones vivant à l'extérieur du Québec, une augmentation de 10 000 personnes depuis 1996.

de rendre une image plus juste de la population canadienne. Ces photos de famille, prises en couleur, révèlent de profondes transformations au sein de la population canadienne.

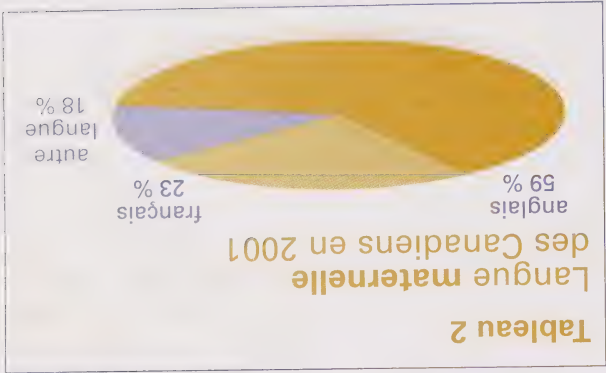
Le nouveau millénaire : recensement de 2001

Les résultats du recensement de 2001 confirment que la dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre population : le nombre absolu de personnes ayant comme langue maternelle l'anglais ou le français continue d'augmenter, même si leur proportion dans l'ensemble de la population diminue. Le bilinguisme individuel des citoyens est à la hausse; les populations des communautés de langue officielle se stabilisent dans la majorité des régions et les nouvelles données sur les langues parlées au foyer et au travail dans l'ensemble du pays révèlent que le français est utilisé par un nombre d'individus plus élevé qu'on aurait pu le croire.

En outre, le dernier recensement indique que le Canada devient de plus en plus cosmopolite et multilingue. L'accroissement de la coexistence des langues et la multiplication des liens entre les collectivités marquent la diversité canadienne. Cette nouvelle réalité transforme forcément notre vision de la dualité linguistique pour la rendre plus inclusive. Dualité et diversité sont loin d'être des notions contradictoires. En fait, notre tradition dualiste a été l'assise de notre société, cette dernière étant particulièrement ouverte à la diversité. De son côté, la diversité peut et doit contribuer à la dualité linguistique.

Le portrait linguistique du Canada

En 2001, le pays compte environ 17,5 millions de personnes dont la langue maternelle est l'anglais, 6,8 millions de personnes dont la langue maternelle est le français et plus de 5,3 millions d'allophones (voir Tableau 2). Le taux de croissance de la population allophone⁴ est nettement plus élevé que celui des populations francophone et anglophone⁵. Au sein de la population allophone, le chinois est la langue maternelle la plus répandue : plus de 872 000 personnes, soit 2,9 p. 100 de la population canadienne, parlent cette langue.



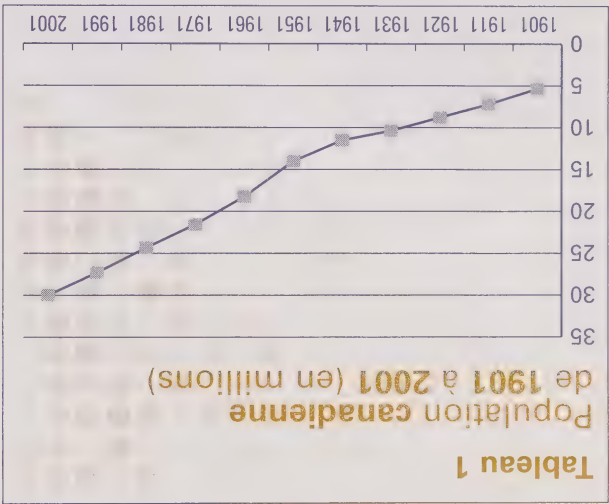
- 3 La langue maternelle est définie comme la première langue apprise et encore comprise.
- 4 Un allophone est une personne ayant une langue autre que le français ou l'anglais comme langue maternelle.
- 5 Ce taux de croissance a atteint 12,5 p. 100 entre 1996 et 2001.

L'année 1901

À quoi pouvait ressembler notre photo de famille en 1901? Elle était probablement en noir et blanc. En outre, les contrastes à l'intérieur de la société canadienne, même s'ils existaient, y étaient peu apparents. Au début du siècle, la caractéristique la plus évidente de la société canadienne était l'origine ethnique de ses habitants.

- Presque 88 p. 100 des 5,37 millions de Canadiens étaient d'origine britannique ou française.
- La vaste majorité des Canadiens de cette époque avaient donc comme langue maternelle l'anglais ou le français.
- Presque 128 000 personnes, soit 2 p. 100 de la population, ont déclaré être d'origine autochtone¹.

Vers les années 1960



Au cours de la première moitié du siècle, une autre tendance s'est superposée à la dualité canadienne : la diversité ethnique. La hausse de l'immigration vers le Canada, en raison du développement de l'Ouest canadien et des effets migratoires des guerres mondiales, a donné lieu en même temps à un accroissement de la population canadienne (voir Tableau 1), ainsi qu'à une diversification ethnique et culturelle. Entre 1901 et 1961, le pourcentage de Canadiens qui n'étaient pas d'origine française ou britannique n'a cessé de croître de façon constante, pour éventuellement totaliser plus du quart de la population totale. Cette tendance s'est poursuivie jusqu'à la fin du siècle².

La composition de notre société devenant plus complexe, les recensements se devaient de capter toute la pluralité des langues et des cultures du Canada. Ainsi, des notions comme la langue parlée à la maison, la connaissance des langues officielles et la langue d'usage au travail ont fait leur apparition. Progressivement, les recensements de la deuxième moitié du siècle ont permis

¹ Statistique Canada, *Peuples autochtones du Canada : un profil démographique*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue no 96F0030XIF2001007. Voir http://www12.statcan.ca/francais/censuses/01/Products/Analytic/companion/abor/contents_f.cfm.

² Depuis 1996, les citoyens peuvent déclarer qu'ils ont des origines ethniques canadiennes. En 2001, le recensement a révélé qu'il y a plus de 200 origines ethniques déclarées par les Canadiens. Statistique Canada, *Portrait ethnoculturel du Canada : une mosaïque en évolution*, 2003, Ottawa, ministre de l'Industrie, catalogue no 96F0030XIF2001008, p. 13.

DUALITÉ ET DIVERSITÉ

L'album photos de nos langues et cultures : comprendre le passé et bâtir l'avenir

Le premier recensement du nouveau millénaire nous amène à réfléchir à l'évolution et au devenir de la société canadienne. Au cours du siècle dernier, les recensements de la population nous ont permis de saisir la composition de la société canadienne à des moments précis de son histoire. Comme dans une série de photos de famille, on y apercevait de nouveaux visages et d'autres plus anciens; les uns avaient gardé des airs de famille alors que d'autres avaient bien changé. Notre société grandissait et devenait de plus en plus diversifiée tout en restant solidement attachée à ses deux langues officielles. En ce début de siècle et suite à toute cette évolution que nous avons connue, nous pouvons, en rétrospective, regarder notre album photos et nous interroger sur l'avenir de la société canadienne en matière de dualité et de diversité.

Un siècle de recensements : du portrait noir et blanc à la photo couleur



Recensement de 1901



Recensement de 2001

L'album photos de nos langues et cultures :
comprendre le passé et bâtir l'avenir

Dualité et diversité

chapitre un



Enfin, les langues officielles constituent des valeurs fondamentales de la société canadienne. Les citoyens, les citoyennes, les communautés majoritaires et les communautés minoritaires, tous sont appelés à participer activement à la dualité linguistique. Le plan d'action ainsi que les autres récentes initiatives fournissent une occasion nouvelle de s'engager et de se responsabiliser davantage. Le projet qui débute est certes de nature collective, mais il revient tout de même à chacun d'entre nous d'y contribuer à sa façon. La mobilisation personnelle a souvent un effet d'entraînement social et c'est pourquoi nous encourageons toutes les personnes qui, par leurs actions exemplaires, ouvrent les sentiers qui mènent au renforcement de chacune de nos langues officielles.

Depuis le début de son mandat, la commissaire aux langues officielles n'a cessé de sonner l'alarme quant à l'érosion de l'engagement public à l'égard des langues officielles. En effet, l'inertie, l'indifférence et le manque de leadership mettaient en péril les acquis historiques. Après quelques années pauvres en réalisations d'envergure, le gouvernement fédéral commence toutefois à renverser la vapeur. La commissaire souligne d'ailleurs, dans le *Rapport annuel 2002-2003*, les actions concrètes, les progrès notables et l'amorce d'un changement de culture.



L'une des initiatives les plus saluaires, et le point culminant de l'année, est sans contredit *Le plan d'action pour les langues officielles*. L'investissement de fonds et des objectifs clairs font de ce plan l'une des plus grandes expressions de leadership en matière de langues officielles depuis la dernière décennie. Ce plan créera une nouvelle synergie dans l'ensemble de l'administration fédérale et de la société canadienne. La mise en œuvre complète de ce plan, tout comme de la *Loi sur les langues officielles*, exige tout de même un effort soutenu de la part de l'administration fédérale. Feuille de route en main, les gestionnaires devront maintenant relever le défi de transformer les objectifs en résultats tangibles.

Cependant, l'expérience des dernières années confirme les réticences de certaines institutions assujetties à la Loi à respecter leurs obligations linguistiques. Cette année ne fait pas exception. Malgré toute la bonne volonté et les belles réussites, nous déplorons le fait que certaines institutions fédérales préfèrent attendre le préfet de discipline. Au lieu d'agir résolument et de leur propre gré en faveur de l'égalité des deux langues officielles, certains fonctionnaires ou dirigeants demeurent récalcitrants. Les uns ne reconnaissent pas les lacunes évidentes et les autres laissent leurs plans sur les tablettes ou ne respectent pas leurs échéances. Ces tergiversations expliquent le fait que la commissaire revient à la charge chaque année pour maintenir les langues officielles au tableau des priorités gouvernementales. Au sein de l'appareil gouvernemental complexe, il y aura toujours place à l'amélioration. Sans leadership politique et administratif pour les soutenir, tous les plans et les stratégies susceptibles de relancer le programme des langues officielles vont, tôt ou tard, tomber à plat.

Sommaire



CHAPITRE SIX

Promotion de la dualité linguistique	105
Appuyer le développement des communautés linguistiques en milieu minoritaire	105
L'éducation : un plan global de développement est nécessaire	105
Nunavut : le projet de loi sur l'éducation sur la glace	107
Améliorer le financement des conseils scolaires ontariens de langue française	108
La santé : naître, vivre et mourir dans sa langue	109
S.O.S. Églises !	113
Promotion de la dualité linguistique à l'échelle nationale	114
Le bilinguisme de la capitale nationale : qu'attend la Province?	115
L'immigration : alimenter la croissance en milieu francophone	116
Obtenir la citoyenneté canadienne dans les deux langues officielles!	119
Leadership éclairé au Nouveau-Brunswick	120
La Ville de Moncton, première lauréate du « Montfort de l'année »	122
La Loi sur les langues officielles : un modèle international	123
Conclusion	124
CONCLUSION	127
ANNEXES	131
Annexe A – Recommandations de la commissaire	131
Annexe B – Palmarès des belles réussites	134
INDEX	143

CHAPITRE QUATRE

Les services au public	77
Des façons novatrices de joindre le public	77
Un concept prometteur : les guichets uniques	78
Des services sur Internet de qualité équivalente en anglais et en français	79
Les communications	80
La Loi sur la radiodiffusion : mieux refléter la dualité linguistique canadienne	80
La nouvelle licence de la CPAC : un meilleur service en français	81
Diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles : une continuité devant les tribunaux	83
La publicité gouvernementale bilingue : renforcer l'autodiscipline	84
La pluie et le beau temps en français comme en anglais	86
La formation	87
Les militaires corrigent leur tir	87
Les transports	87
Le plan d'action d'Air Canada sur les langues officielles : prêt pour le décollage?	87
Embarquement immédiat : les langues officielles dans les aéroports	89
Conclusion	90

CHAPITRE CINQ

Un milieu de travail interculturel : la cohabitation de deux langues	93
Les deux langues au quotidien : le chemin à parcourir	93
Colloque sur la langue de travail : une prise de conscience prometteuse	94
Table ronde sur la langue de travail : des hauts fonctionnaires passent à l'action	95
Attentes de la commissaire : de la réflexion à l'action	96
Renforcer la place du français au Collège de commandement à Kingston	97
Un problème récurrent : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada doit revoir ses pratiques administratives	98
Développement économique Canada pour les régions du Québec renforce la place de l'anglais	99
Participation équitable des deux groupes linguistiques	99
État de la situation	99
Représentation anglophone au Québec	100
Une pratique d'embauche moins turbulente chez Nav Canada	100
Conclusion	102

CHAPITRE TROIS

Le leadership de l'administration fédérale 39

A. La haute fonction publique : l'exemple ne peut que venir d'en haut . 39

Le greffier du Conseil privé 39

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles . . 40

Les conseils fédéraux régionaux 41

Conclusion 42

B. Le suivi des recommandations de la commissaire : 42

beaucoup de temps passé à trouver la note juste 42

Les suivis d'études : un rendement inégal 42

L'étude sur la haute fonction publique : des progrès encourageants . 42

Un changement de culture qui s'impose... trop discrètement 44

Le français en ligne : un premier plan d'action 47

Le système sportif canadien : performance décevante

de Sport Canada 49

L'accès à la justice dans les deux langues officielles :

de longues délibérations 50

La Loi sur les conventions : fin de la saga 52

Les suivis d'enquêtes : quelques fausses notes 53

Les guichets emplois : un système de « translation »

toujours déficient! 53

Enfin un engagement de la GRC à relever les exigences

linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton . . 55

Le Collège de la garde côtière canadienne : pas de vent

dans les voiles 56

La réorganisation du bureau de Shippegan de l'Agence canadienne

d'inspection des aliments 58

Le développement économique au service des franco-ontariens . . . 59

Conclusion 61

LE RÔLE DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Agir pour favoriser le changement :

données sur les interventions du Commissariat 63

ANALYSE DES PLAINTES 67

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	3
----------------	---

CHAPITRE UN

Dualité et diversité - L'album photos de nos langues et cultures : comprendre le passé et bâtir l'avenir	7
--	---

Un siècle de recensements : du portrait noir et blanc à la photo couleur	9
Le nouveau millénaire : recensement de 2001	9
Le portrait linguistique du Canada	9

Les langues parlées au foyer et au travail : coexistence et cohabitation	11
La cohabitation de langues et d'identités multiples au sein d'un individu : une tendance qui s'affirme	13

Comprendre les changements et bâtir l'avenir	14
--	----

Une vision dynamique de la dualité et de la diversité	16
Notre ouverture sur le monde	17

Conclusion	18
------------------	----

CHAPITRE DEUX

Le leadership politique	21
-------------------------------	----

A. État de mise en œuvre des recommandations du Rapport annuel 2001-2002	21
--	----

B. Le nouveau plan d'action pour les langues officielles du gouvernement fédéral : attendons la suite!	24
--	----

Mobilisation du leadership gouvernemental	24
Survol du plan	25

Évaluation du plan	27
Mise en œuvre du plan : la nécessité d'une collaboration intergouvernementale efficace	28

C. Les comités parlementaires : en avant la musique!	30
--	----

Comparutions de la commissaire	30
La nouvelle Loi favorisant l'activité physique et le sport : une meilleure performance linguistique	30

L'égalité d'accès aux textes réglementaires pour les francophones et les anglophones	32
Les comités des langues officielles : des violons bien accordés!	32

D. La modernisation de la gestion des ressources humaines : en route vers une fonction publique exemplaire?	34
---	----

Conclusion	36
------------------	----

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE
LA CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le trente-deuxième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003.

La Commissaire aux langues officielles,



Dyane Adam

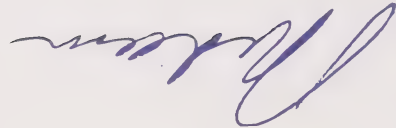
Octobre 2003

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au
Parlement, par votre intermédiaire, le trente-deuxième rapport annuel du
Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2002
au 31 mars 2003.

La Commissaire aux langues officielles,



Dyane Adam

Octobre 2003

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.



Les personnes qui portent l'épinglette du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir des relations humaines harmonieuses entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.



Imprimé sur
du papier recyclé

N° de cat. : SF1-2003
ISBN : 0-662-67514-2

© Ministre des Travaux Publics et des Services gouvernementaux Canada 2003

Illustrations de Michel Lavigne

www.ocol-clo.gc.ca

Pour commander une épinglette,
veuillez téléphoner au
(613) 996-6368 ou, sans frais,
au 1 877 996-6368.



Rapport annuel 2002-2003

Le tissu social canadien

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada.

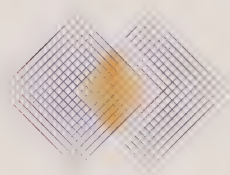
CA1
OL
A56

Government
Publications



Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles



Annual Report
2003 | 2004



To reach the Office of the
Commissioner of Official Languages,
dial toll-free 1 877 996-6368.

www.ocol-clo.gc.ca

Illustrations by Michel Lavigne

© Department of Public Works and
Government Services Canada 2004

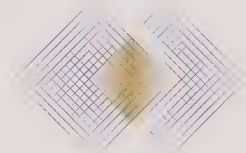
Cat. No.: SF1-2004
ISBN: 0-662-68238-6

Printed on
recycled paper



The texture of Canada

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak English and those of us who speak French – ourselves made up of many different elements – have joined together to weave a social fabric called Canada. The golden fabric at the centre of the pin symbolizes the meeting place of our two linguistic communities and the richness of the dialogue between them.



Wearers of the emblem of the Office of the Commissioner of Official Languages are signifying their commitment to fostering harmonious human relations between the English-speaking and French-speaking components of Canada's social fabric.

The Speaker of the Senate Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-third Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st, 2003 and March 31st, 2004.

Yours respectfully,



Dyane Adam
October 2004



The Speaker of the House of Commons

Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 66 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirty-third Annual Report of the Commissioner of Official Languages covering the period between April 1st, 2003 and March 31st, 2004.

Yours respectfully,



Dyane Adam
October 2004

Table of Contents

SUMMARY

The Citizens' Report	3
----------------------	---

CHAPTER ONE

Governance of Official Languages	7
Steps Taken: Major Fine-Tuning	9
New official language policies	9
Changes in responsibility	10
<i>A Minister responsible for Official Languages</i>	10
<i>Public Service Human Resources Management Agency</i>	10
<i>Implementation of the Action Plan for Official Languages</i>	11
<i>Confirmation of the Action Plan and resource allocation</i>	11
Results: A Sputtering Engine	12
Clarification of Part VII of the Act needed	12
Spending reviews: staying on course	14
Parliamentarians: key players in official language governance	14
<i>Standing Committee on Official Languages of the House of Commons</i>	14
<i>Senate Standing Committee on Official Languages</i>	15
The Key to Good Governance	15

CHAPTER TWO

The Objective: Flawless Service in Both Official Languages	19
Measures Taken	19
Accountability framework	19
Accountability: a weak link	20
Official language policy review: a step in the right direction	21
Review of designated bilingual offices	21
Innovation Fund	22
Results	22
Service to the public: not there yet	22
<i>Customs services: Welcome to Canada!</i>	22
<i>Service to the public at Canada Post: not "from anywhere to anyone"</i>	23
<i>Airport security services: quite a challenge</i>	24
<i>Language requirements for the RCMP in the Moncton region</i>	25
<i>Air Canada and air transport restructuring</i>	25
<i>Travellers have the right to know</i>	26
<i>Broadcasts of the House of Commons sessions</i>	26
<i>A citizen snarled in bureaucracy</i>	27
<i>"At all times" means "right away"</i>	27

Services to the public: on the right track	28
<i>Single windows in Saskatchewan: an encouraging breakthrough</i>	28
<i>Change in culture in the West: regional leadership in action</i>	28
<i>Official languages on Government of Canada Web sites</i>	29
<i>Language industries</i>	30
Overview: A Mix of Sun and Clouds	31
Tips for Solutions: Build a Results-Focused Culture	32
CHAPTER THREE	
Toward a Workplace that Respects Employee Language Rights	35
Policy Changes	35
Results of Studies	37
Comparative table of the studies' main findings	39
French at Work	40
Agriculture and Agri-Food Canada: French needs cultivating	40
French on ice at Environment Canada	41
Please hold, a message in French will follow	41
Correctional Service mends its ways	42
Equitable Participation of Both Language Groups	42
Increased hiring of Anglophone public servants in Quebec	42
Conclusion	43
CHAPTER FOUR	
The Goal: Living in and Developing One's Language in Every Way	47
Communities in motion	47
Education: Waiting for a New Deal	47
Drawn-out negotiations	48
Action in the field	49
<i>A revealing survey</i>	49
The <i>Doucet-Boudreau</i> case and the concept of remedy	49
Which children enjoy the right to education in the minority language?	49
Gosselin case	49
Casimir case	50
The Institut français of the University of Regina is inaugurated	50
Health: Access to Care in One's Language	51
New investments	51
Federal-provincial-territorial health agreements	52

Research... a key component	52
English health services in Quebec: concerns and some good news	53
Conclusion	53
Economy	54
Encouraging economic development	54
<i>Results in the field: economic impact is not measured</i>	57
<i>More of the same from the Canadian Food Inspection Agency</i>	57
<i>Francophones of Huronia want services in French</i>	57
A community weakened by the fisheries crisis	58
The Action Plan and the economy	58
Justice in the Official Language of One's Choice: A Plea for the Citizen	59
Lack of bilingual judges	59
Immigration: Communities and Diversity	61
Results in the field: corrective action needed	62
<i>Language tests and immigration: French comes in second</i>	62
Conclusion	63
CHAPTER FIVE	
Promoting Linguistic Duality: The Cornerstone of the <i>Official Languages Act</i>	67
The Goal: Making Linguistic Duality Everybody's Business	67
Citizens committed to linguistic duality	68
Symposium on Official Languages: the big picture	69
Education	69
Business and economics	70
Arts, culture and sports	70
A clear message	70
The Role of Other Institutions: More Involvement Required!	73
Results in the Field: Setting an Example	74
Ottawa, bilingual capital and symbol of the nation	74
Bilingual services and commercial leases	74
Commercial advertisements in publications: another show of support for Canada's linguistic duality	75
Alberta puts language and economy together	75
Sport Canada: back on track	76
Canadian language planning: know-how for export	76
<i>South Africa</i>	76
<i>Sri Lanka</i>	77
<i>People's Republic of China</i>	77
<i>Réseau international du français dans le monde</i>	78
Conclusion: Getting Back on Track	78

CHAPTER SIX

Analysis of Complaints	83
Transmittal mode	83
Information requests	83
Decrease in the number of complaints	83
Complaints lodged and admissible complaints	84
Admissible complaints by region	85
The ten most targeted institutions	85
Admissible complaints by major category	86
Service to the public	89
Language of work	89
Language requirements for positions	89
Promotion of English and French	90
Equitable participation	90
Conclusion	90

CONCLUSION

A Slow Year that Raised Some Questions	93
---	----

APPENDICES

Appendix A – Recommendations	97
Appendix B – A Showcase of Success Stories	99

INDEX	105
--------------------	-----



Summary

The Citizens' Report

The Citizens' Report

This report is for all Canadians. It also speaks to everyone who believes in language equality in Canada. It is for those who made complaints over the past year so that their language rights would be respected. It is for everyone who expects the government to clearly demonstrate its commitment in the day to day implementation of the *Official Languages Act*.

For the past four years, the Commissioner has tabled annual reports that called upon the Government of Canada to exercise immediate political and administrative leadership in the area of official languages. The initial assessment was harsh, but fair. Budget cuts in the 90s had led to a significant erosion of language rights and threatened the progress made in earlier decades.

It seemed obvious that official language governance could benefit from a major kick-start and much-needed improvements. The government reacted and got down to work. After two years of effort and consultation with official language communities, it produced an *Action Plan for Official Languages* in March 2003.

During its first year, implementation of the Plan was quite slow. While there were real achievements, there were also delays in funding minority language instruction and second language teaching, even though these two activities are among the Plan's priorities.

The Government of Canada is responsible for providing bilingual services, and respecting and promoting linguistic duality in Canada. It now also has the additional responsibility of meeting the commitments set out in its Plan, all the while respecting the established deadlines. Any delay or slowdown on this front



could seriously harm official language communities, not to mention the social fabric of Canada. First and foremost, action means getting results. Results will be much more apparent to the government – and to ourselves – once efficient accountability measures have been implemented.

A new synergy and a new, constructive attitude are developing in the country with regard to bilingual services and the promotion of official languages. Consultation between the Government of Canada and the provinces and territories is necessary to establish greater equality of opportunity. The provinces and territories have increased their commitment, particularly in the areas of health and justice. Without this commitment, the availability of essential public services in French and in English would essentially be limited to services from the Government of Canada. In this context, federal leadership in promoting our official languages is of paramount importance.

As spokespersons for the average citizen, Members of Parliament have an individual and collective responsibility to promote the equal status of our two official languages. The same holds true for members of the Senate, who historically have been the defenders of minorities. Their leadership in this area is crucial. They must speak to Canadians and make sure they fully understand what is at stake. Explaining the importance of our official languages to our citizens also means stressing the need to advance toward linguistic equality while listening to their concerns, suggestions and expectations.

Although the responsibility for implementing official language policies and directives lies mainly with the employer and managers, federal employees also have a role to play in respecting both official languages. Those in bilingual positions must be active and vigilant in ensuring that clients are served in the language of their choice.

Federal employees working in designated bilingual regions should feel free to use the language of their choice. The majority language group should be open-minded and promote the equitable use of each official language in the workplace. This will enable the federal public service to be seen as a model of inclusion and respect for all Canadians.

Above all, citizens expect one thing: results. They care little about plans developed at the highest level. They want – we repeat – results. When the federal administration takes too long to implement language policies, it sows seeds of doubt in the minds of our citizens. People want to see the promised improvements take shape close to home, in their daily lives and in their communities.

The climate of linguistic harmony that most Canadians are trying to create is also important to newcomers. Few countries expect immigrants to play a major role in the economic and social development of their adopted country as quickly as Canada does. Their integration into Canadian society is certainly accelerated through the rapid acquisition of English or French, or even both.

In short, defending linguistic equality is everybody's business. This equality must guarantee justice and fairness for all. In that sense, learning both of Canada's official languages is simply another step toward the social inclusion of the entire Canadian community. And it opens doors to the world.

1

Chapter One

Governance of
Official Languages

Ernest Renan, the great historian, once said that a nation is a great solidarity.¹ Canada is a remarkable example of this solidarity. Paradoxically, one of Canada's great strengths is the ability to agree on each other's diversity – our different origins, political opinions, and beliefs. Canadians also agree² on the importance and advancement of English and French as official languages while respecting the identities, cultures and rights of all citizens.

Canadians all know one truth: that being open to sharing and partnering with one another is to participate in building a fairer country and a world where we are all neighbours. They understand that economic and human development are not incompatible; rather, they strengthen each other.

As we build our future, it is important to establish and promote national, provincial and local strategies that will effectively preserve and enrich our linguistic and cultural heritage. In other words, we should adopt principles of good governance that allow Anglophones and Francophones from all backgrounds to work together toward a common future.

In this regard, the Government of Canada has a clear responsibility: to act as the project manager. It must work with the provinces, territories and society as a whole – with all our fellow Canadians – to ensure progress toward the equal status and use for both of our official languages. This progression toward equality is hardly a new idea. It is a very Canadian idea, born of conciliation and compromise – an ideal that can lead to more harmonious, inclusive and therefore more productive relations among all our citizens.

This year, we wanted first to share with our readers some thoughts on the governance of official languages. We will then look at the major events or changes in governance in this area during the past twelve months. Finally, we will comment on the need for ongoing, forward-looking leadership at the federal level so that linguistic equality is maintained in a changing Canadian society.

Governance of Official Languages

What does “governance” really mean? Governance is the political, administrative and legal framework used to implement the *Official Languages Act*. Beyond that, governance is also the collective, concerted and interactive action required of all political and social players to implement common objectives that citizens can support and carry out in their daily lives.

In a way, governance is the machine that allows us to govern ourselves collectively. Like any large machine, it is made up of many parts that work together to make it move. What are the workings of this social machine?

- ◆ *On the political level:* key players such as Parliament and parliamentary committees, and the government.
- ◆ *On the administrative level:* institutions such as the Privy Council Office, the Public Service Human Resources Management Agency, Canadian Heritage and Justice Canada, that guide, co-ordinate and oversee the implementation of the *Act* by the government as a whole.

[1] Ernest Renan, *Discours et conférences* (Speeches and Seminars), Paris, Calmann Lévy, 1887.

[2] See data on support for bilingualism in Chapter Five of this report.

- ◆ *On the legal level:* the language provisions of the *Constitution Act* of 1982 and court decisions clarifying the meaning of both the *Official Languages Act* and its *Regulations* on bilingual communications and services. In a broad sense, we can also include Treasury Board's official language policies and guidelines.

The workings of governance evolve constantly: the gears turn and each motion impacts another part of the mechanism. For example, court interpretations of language rights, especially those of the Supreme Court of Canada, have a major impact on the scope of the provisions of the *Act* and government actions. Quite often, court interpretations with respect to the right to minority language education have been decisive.

The machinery is complex and impressive. The engine hums and turns, but what does it produce at the end of the day? Our evaluation of this issue is based

on a few simple criteria drawn from our vision of how government should act to promote our linguistic values: with responsibility, consistency, efficiency, public participation and transparency.

The principle is simple. Under the Constitution, English and French are Canada's official languages. Citizens therefore have the right to expect that Parliament and the Government of Canada will protect and defend linguistic duality.

Canada's Anglophone and Francophone communities, be they members of the majority or the minority in their respective provinces or territories, want recognition and respect in their everyday lives. They expect their federal and provincial or territorial governments, to the extent it is possible, to provide essential public services in their language to support their development and to level the playing field in terms of opportunities available to both linguistic groups. Communities also

The Governance Machine



expect all levels of government to encourage progress towards achieving linguistic equality, as prescribed in the Constitution.

Progress in this regard depends on the quality of governance of official languages in Canada. Effective governance means a process of participation, interaction, negotiation and co-ordination among the various players who come together and pool their know-how and resources in an effort to eventually achieve language equality. As a case in point, it is important for the Government of Canada to continue encouraging federal-provincial-territorial agreements on education, but agreements in other sectors such as health are also worth pursuing. Furthermore, community players must not be left out, hence the importance of encouraging Canada-community agreements.

Reconciling these interests and viewpoints should also make it possible to reach a broad consensus on common goals, their achievement and expected results. Dynamic dialogue among stakeholders should also allow ample room for consultation with, and the active participation of, all players within a civil society, including individual citizens.

Accountability, efficiency and consistency are indispensable in a good governance structure. If our official languages are truly to be at the core of the government system, their presence should not just be felt, but also assessed. Objectives should be clearly communicated and continually implemented. Managers should be designated and made accountable. For clear and transparent accountability, results should be carefully measured. Make no mistake: Canadians want results.

In the last Annual Report, the Commissioner welcomed the publication of the *Action Plan for Official Languages* in March 2003. In it, the Government of Canada clearly reaffirms its commitment to linguistic duality.

Despite some flaws, especially in the Accountability and Coordination Framework, the Action Plan is an excellent roadmap. Where are we one year later?

Steps Taken: Major Fine-Tuning

There were two major events in 2003-2004:

- ◆ In November 2003, the President of Treasury Board announced that new official language policies would come into effect on April 1st, 2004; and
- ◆ In December 2003, the new government reallocated responsibility for implementing the Official Languages Program by:
 - ◆ appointing a minister responsible for official languages; and
 - ◆ creating the Public Service Human Resources Management Agency. The Agency is responsible for the new *Public Service Modernization Act* as well as for official languages responsibilities previously under the Treasury Board Secretariat. (Since July 2004, the Agency reports to the President of Treasury Board.)

New official language policies

Although the new policies have their shortcomings, they do strengthen the capacity of federal institutions to function in both languages. Thus, imperative staffing becomes the norm for all bilingual positions except those at the entry level of the Executive group. A timetable has also been set for making bilingualism compulsory in most management-level positions. At the same time, language training will become more accessible.³ The Commissioner once again highlights the remarkable leadership shown by the President of Treasury Board of the time, the Honourable Lucienne Robillard, in drawing up these policies. The Commissioner expects the government to show the same leadership by quickly reviewing the remaining official languages policies, such as those relating to service to the public, and adapting them to current needs.

[3] Chapter Three of this report presents a detailed analysis of the revised policies.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the President of Treasury Board:

- quickly complete a review of remaining official language policies.
-

Changes in responsibility

A Minister responsible for official languages

The swearing in of a Minister responsible for official languages in December 2003 was a first in Canada's history. As the sole Minister entrusted with full responsibility for language issues, this Minister has a more central role to play than the co-ordination function assigned to his predecessor.

The Minister responsible for official languages will continue to be assisted by a committee of Ministers responsible for sectoral issues. We expect this committee to encourage leadership at the highest level and to support the implementation of the Action Plan, as the Commissioner had recommended last year. Since this committee's role is included in the Accountability and Coordination Framework, some continuity is assured.

Public Service Human Resources Management Agency

Reporting to the President of the Privy Council in 2003⁴, this new Agency will give a higher priority to human resource management.

Unfortunately, not much activity occurred following the transfer of responsibility for the Official Languages Program from the Treasury Board Secretariat to the Agency. This disrupted the implementation of the Program within the federal public service, especially the measures contained in the Action Plan. In fact, far too much time and energy were initially spent on studying mandates and distributing resources.

Another cause for concern is the fate of impact studies with respect to the consideration of official languages. When the Official Languages Program was under the Treasury Board Secretariat, executives reviewed proposals to create or change government programs to make sure that their linguistic impact had been considered. Since the creation of the Agency, matters are no longer clear. Nobody seems to know if proposals should undergo impact assessments or not. As a result, it is possible that the government could set up new programs without taking the language dimension into account.

This lack of consistency is of particular concern in the context of ongoing spending reviews affecting the federal bureaucracy as a whole. The government must quickly clarify the mechanism for approving proposals so that official languages receive full consideration, in accordance with the Action Plan. In short, the new official language management structure raises many questions. Canadians are right to be concerned and to wonder whether the "mechanics" have made all the right adjustments to the administrative machinery.

[4] Since July 2004, the Agency reports to the President of Treasury Board.

Implementation of the *Action Plan for Official Languages*

Despite its importance, the Action Plan is not the government's only tool in accomplishing its mission. To the degree that federal institutions properly assess the linguistic aspects of their many social, economic and cultural programs, they actively contribute to ensuring progress toward the equal status of languages. Nevertheless, implementing the Plan effectively is important because it can have a significant impact on government action overall in achieving equal status for both official languages.

Confirmation of the Action Plan and resource allocation

After reviewing the main changes in the governance system, let us now look at what was accomplished in the first year of the Plan's implementation. It is important to remember that this Plan was to gain lost ground and redress the negative effects of government transformations of the last decade.

The Commissioner notes that, generally speaking, the government has set the benchmarks needed to reach the goals of the Action Plan. But there are still not enough tangible achievements. Nevertheless, some Departments have adopted their own plans or drawn up strategies according to the new priorities.

When the Cabinet shuffle took place in December 2003, the government indicated that it would review budget allocations due to new priorities. This gave rise to concerns about maintaining the funding envelope provided for the Action Plan (\$751.3 million over five years). It was essential that the government not take back with one hand what it had given with the other.

Following intervention by the Commissioner and official language communities, the government dispelled these concerns:

- ◆ by restating its commitment to linguistic duality in the February 2004 Throne Speech; and
- ◆ by afterward confirming that the total budget for the Action Plan would remain unchanged and that funds would be invested according to established priorities.

In addition, a process was set up to ensure that Cabinet reports give more prominence to official languages.

In the last Annual Report, the Commissioner recommended that implementation of the Action Plan be strengthened by establishing an accountability framework; this would make it possible to assess steps taken and to identify achievements, to set up a framework for intergovernmental co-operation and to prepare a consultation strategy for linguistic majorities.

Some steps were taken in this direction, at times at the initiative of other stakeholders:

- ◆ In March 2004, the Privy Council Office hired a firm to prepare an accountability framework that is expected by early fall.
- ◆ Following a provincial initiative at the Ministerial Conference on Francophone Affairs, the government signed an intergovernmental co-operation agreement in September 2003 to ensure full implementation of the Action Plan.
- ◆ At the Symposium on Official Languages in March 2004, the Minister responsible for Official Languages announced that consultations would be held in co-operation with Canadian Parents for French on strategies needed to reach Action Plan objectives for learning French as a second language.

- ◆ The government undertook specific initiatives linked to Action Plan priorities, especially in the fields of health, justice, economic development of minority communities, and priorities related to creating an exemplary public service. These initiatives are analyzed in Chapters Two and Four.
- ◆ Consultations were held with communities to take their opinions into account and inform them of ongoing initiatives.

The importance of such consultations cannot be ignored. They involve other levels of government and put citizens at the heart of projects that concern them, no matter what level of government is responsible for implementing them.

The government is still on the starting blocks in the important field of education, which covers half of the investments under the Action Plan. Initiatives in this area have not been implemented, as the government has not yet reached agreements with its provincial and territorial partners. The situation is urgent. In the current context, any delay creates additional weaknesses and hinders any real progress in achieving the two key objectives of the Action Plan: increasing the proportion of bilingual secondary school graduates from 24% to 50%, and providing French language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. According to the Action Plan, both objectives should be reached by 2013. There is no time to lose.

Results: A Sputtering Engine

Although the government took steps during 2003-2004 to advance linguistic duality, there has been more than one unpleasant surprise. Will the government succeed in achieving its goals by the established deadline?

The adoption of revised policies and the initiatives taken in some sectors, especially health, are steps in the right direction. However, the reassigning of responsibilities created some ambiguity and slowed the progress of several projects.

Moreover, most of the activities undertaken by the institutions described above were only set in motion toward the end of the year.

The delay in renewing framework agreements on education is a serious concern because it directly affects two major aspects of the Action Plan: support for minorities and the promotion of language duality among the majorities. What is missing with regard to this second key aspect is a clear, complete strategy and very active leadership on the part of Canadian Heritage.

The lack of political will in defining the scope of Part VII of the *Act* to make this section enforceable creates a climate of ambiguity and uncertainty about measures needed to foster minority development. Institutions subject to the *Act* must usually consider the needs of official language communities when drawing up policies and programs. This requirement would have a much larger impact if its binding nature were clearly established. Indeed, all institutions would have to take a much more searching look at the effect of their policies and programs to ensure that they support the development of the communities involved.

Clarification of Part VII of the *Act* needed

In the last Annual Report, the Commissioner again recommended that the government define the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Act* and take the necessary steps to effectively discharge its responsibilities under the *Act*. She repeated that it was important to confirm the binding nature of this commitment through legislative or regulatory channels.

The Commissioner is disappointed that the government, in the matter of the *Forum des maires de la péninsule acadienne*, preferred to use the courts to clarify the scope of Part VII. In its decision, the Federal Court declared that section 41 obliged the Canadian Food Inspection Agency to consult the Acadian community before transferring its employees (see details in Chapter Four).

This interpretation was contested by the government. It explained its position in Parliament as follows: "Part VII of the *Official Languages Act* is declaratory, in that it does not expressly include any substantive legal right or obligation; this Part of the *Act* asserts a commitment by the Government of Canada. As a result, Part VII is not justiciable, in that it does not provide for a legal remedy in cases of alleged breaches."⁵

While recognizing that the legal scope of this commitment has been debated for several years, the government states that this does not in the least weaken its resolve to foster the vitality of minority communities.

The Commissioner does not share this point of view because the facts argue otherwise. For several years, the Commissioner has noted major ambivalence within the Government of Canada concerning the implementation of Part VII of the *Act* – it simply has no idea what it is expected to do. In the face of such disappointments, communities expect even more from a government that constantly reaffirms that it is really committed to enhancing their linguistic vitality.

The Commissioner believes that the new Accountability and Coordination Framework specifying the responsibilities of federal ministers and institutions under Part VII of the *Act* cannot be fully implemented if that part of

the *Act* is not binding. In the absence of a clear legal and regulatory framework, the federal administration's enthusiasm will surely be curbed by other priorities or legal obligations. Furthermore, the allocation of necessary funds may be compromised even more if the Framework is not based on legal or regulatory obligations.

The time has come to act. It seems more reasonable to legislate than to go to court. In this context, it should be pointed out that the Senate, the traditional champion of minorities, had already passed Bill S-4 to clarify the government's obligations in this matter. With the support of the Senate Standing Committee on Official Languages, Senator Jean-Robert Gauthier steadfastly sponsored Bill S-4. Unfortunately, it died on the order paper when Parliament was dissolved. Other possible avenues could be explored, such as the implementation of regulations that specify the scope of the government's commitment and give Part VII of the *Act* the binding nature that is essential to achieve concrete results.

In the absence of these formal guarantees of public participation and transparency, communities will periodically have to turn to the courts – a drain on time and energy – to ensure that their language rights are respected.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of Part VII through legislation or regulation by defining its compulsory nature as well as how federal institutions should implement it under the terms of section 41 of the *Act*.
-

[5] Answer given by the Honourable Bill Rompkey, Deputy Leader of the Government, in the Senate on February 25, 2004, to a question raised by Senator Jean-Robert Gauthier on February 16, 2004.

Spending reviews: staying on course

When the new government was appointed in December 2003, it announced a review of all spending on programs and activities to ensure that they were conducted efficiently and effectively. The Commissioner naturally supports the principle of sound management of public resources. Nevertheless, spending reviews of this kind should not lead to setbacks. A study by the Office of the Commissioner conducted on government transformations⁶, resulting from a similar exercise in the mid-90s, showed that the language rights of citizens had been eroded. The current exercise should not lead to a second setback.

As mentioned earlier, the guarantee that the budget for the Action Plan is to be maintained is encouraging. Many initiatives are underway while others are being planned. It is essential not only for the government to continue on course, but also increase its efforts.

However, the Action Plan is but one aspect of the government's commitment. It is essential that the federal bureaucracy also maintain expenditures in other areas – such as activities linked to the Official Languages Program or the effective delivery of bilingual services. Reducing the number of employees assigned to the Program in institutions or closing bilingual offices or points of service, could make an already weak network even weaker.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the government:

- maintain, in the context of the spending review, the resources allocated to the Official Languages Program as a whole.

Parliamentarians: key players in official language governance

Ensuring progress toward the equal status of both official languages is no easy task for a government that already has its hands full. It calls for determination. Parliamentarians, especially members of the House of Commons and Senate Committees, have set an example. They were particularly vigilant when they called on those responsible for implementing the Action Plan, along with managers of some institutions, to give an account of how the Act is enforced. They also invited the Commissioner on several occasions to hear her views about specific issues as well as the linguistic aspects of some proposed bills.

Standing Committee on Official Languages of the House of Commons

The Standing Committee on Official Languages of the House of Commons was particularly vigilant on health and immigration issues. It also studied the following issues:

- ◆ redrawing the boundaries of federal electoral ridings;
- ◆ National Defence and official languages;
- ◆ bilingual services provided by Canada Post;

[6] Office of the Commissioner of Official Languages, *Effects of Government Transformations on the Official Languages Program of Canada*, 1998.

- ◆ judicial appointments and bilingualism; and
- ◆ Francophone audiovisual production in minority environments.

Senate Standing Committee on Official Languages

The Senate Standing Committee on Official Languages also studied many files, including:

- ◆ access to justice in both official languages;
- ◆ Bill S-11, proposals to modify the *Official Languages Act*;
- ◆ Bill S-14, proposals to modify the *National Anthem Act* and to adopt a bilingual version of "O Canada!"; and
- ◆ review of the Northwest Territories *Official Languages Act*.

The Key to Good Governance

Keep the wheel steady and stay on course: this is the basis of good governance. The government is already behind schedule because it has spent an inordinate amount of time fine-tuning its internal mechanisms. The "pilot" must now resolve to make up for lost time. He must increase speed, but avoid the shallows.

- ◆ Increase speed to:
 - ◆ continue implementing the Accountability and Coordination Framework;
 - ◆ complete the full review of official language policies; and
 - ◆ renew the framework agreement for education without further delay.
- ◆ Avoid the shallows by:
 - ◆ investing the amounts provided for in the Action Plan; and
 - ◆ not cutting back in other sectors, especially the resources for program administration, in order to avoid weakening the overall Official Languages Program.

Appearances by the Commissioner of Official Languages

In 2003-2004, the Commissioner appeared eight times before the parliamentary committees of both Houses:

- ◆ before the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons to discuss:
 - ◆ the Annual Report 2002-2003;
 - ◆ federal health responsibilities for minority official language communities;
 - ◆ language of work; and
 - ◆ the Main Budget Estimates for 2004-2005.
- ◆ before the Senate Standing Committee on Official Languages to discuss:
 - ◆ the *Report on Plans and Priorities*;
 - ◆ the *Action Plan for Official Languages*; and
 - ◆ Bill S-11, proposals to amend the *Official Languages Act* to clarify the scope of Part VII; and
 - ◆ the report of OCOL activities.

She also made recommendations to the Senate Standing Committee on National Finance for amendments to Bill C-25, proposals on public service modernization.

The year 2004-2005 will be another year full of challenges. The government needs to make progress on several key fronts: health, knowledge development, defence and security. It will succeed by relying on our society's basic strength – our language communities.

Linguistic duality is one of the central pillars in the construction of our shared future. As demonstrated by a recent study conducted by the Centre for Research and Information on Canada, for two out of three Canadians, "...living in a country with two official languages is one of the things that really defines what it means to be Canadian."⁷ Canadians contribute according to their abilities, by supporting government efforts to better serve citizens in the language of their choice and by encouraging their children to learn the other official language and become bilingual. For them, linguistic duality is a powerful ideal because it appeals to common sense, fairness, openness and generosity. Canadians fully recognize that a society aspiring to reflect these values is free and enlightened.

Political leadership is key to achieving this great co-operative endeavour: building a country that calls on the best in each of us. Such far-reaching reform of official languages cannot take shape through ambiguity and procrastination. It calls for daring. We are confident that the government can establish a new linguistic governance, more dynamic and positive than ever before, to benefit our two major language communities in all their richness and diversity.



Chapter Two

Service to the Public –
Getting Back On Track



The Objective: Flawless Service in Both Official Languages

What kind of federal services do citizens want? They want to go into a designated bilingual federal office without worrying whether it will be a hassle to obtain service in the official language of their choice. They want to be able to reach public servants by telephone quickly, using the official language of their choice, and feel respected. They do not want to wait longer than other clients to get the information they need because they speak the minority language. They want to access high quality, bilingual government Web sites. They want to find the information they need in their own community newspapers. They want to hear this information when they tune into their favourite radio stations when the government uses this medium to reach them.

As citizens and taxpayers, Canadians have the right to expect just as much rigour, initiative, leadership, responsibility and accountability from the federal bureaucracy in managing official languages as they can expect from other major federal social and economic programs.

The requirements for service to the public are very clear. Federal institutions must automatically provide quality service in both official languages in offices located in the National Capital Region, and in offices that are designated bilingual in the rest of Canada. And this holds true for all forms of communication with the public: by telephone, in person, in writing, over the Internet, etc. More specifically, federal institutions must:

- ◆ clearly inform citizens on where they can obtain service in their language;
- ◆ make an active offer of service so citizens know at the outset that service is available in both languages;

- ◆ have enough bilingual employees with adequate language skills;
- ◆ have established checks enabling them to assess whether services are offered in both official languages and that they are of the same quality; and
- ◆ make their managers accountable for reaching these objectives.

Measures Taken

Over the past year, the government has adopted several measures to improve services to the public. Most are related to the policies governing the provision of services. Let us take a closer look.

Accountability framework

There is a good accountability framework for managers, but we believe more emphasis should be placed on the language requirements needed for service to the public.

In a publication entitled *Results for Canadians – A Management Framework for the Government of Canada*, the Government of Canada announced its intention to put citizens at the core of all its programs and services. To implement this vision, the Treasury Board Secretariat published a Management Accountability Framework in 2003.

The framework lists what is expected of managers to improve organizational performance. It aims to assess efficient management in government Departments in the key sectors of human resources, accountability, financial management and values and ethics.

Among the key elements managers must keep in mind to ensure sound, modern management, we find "thinking about citizens first." In other words, services should be "citizen-focused", and policies and programs drawn up with the "looking out-looking in" approach. Unfortunately, the document does not clearly state that bilingualism is a basic element of citizen-focused services. The Secretariat missed a good opportunity to integrate this essential value into the culture of public service administrators and managers.

The framework also includes a list of indicators and measures that Departments and central agencies should use to assess progress. It is interesting to note that "bilingualism" is listed as one of the abilities called for in public servants, but it is not listed under "citizen-focused services." Once again, the emphasis is on skills, not results. That said, one does not guarantee the other.

RECOMMENDATION 4

As this accountability framework will play an important role in identifying sectors, and in order to change an organizational culture which emphasizes process over results, the Commissioner recommends that the Treasury Board Secretariat:

- strengthen the Management Accountability Framework by:
 - reviewing it to emphasize the importance of official languages in performance-based indicators for citizen-focused services; and
 - developing very specific official language performance indicators.
-

Accountability: a weak link

Management accountability is an important link in obtaining results. It is also the weakest link. Judging by the complaints made to the Office of the Commissioner, recurrent problems bear witness to the fact that managers are not made to feel fully accountable for violations of the *Official Languages Act*. Control mechanisms must be established to measure management accountability and to know what is going on. In fact, very few institutions have internal auditing mechanisms that take the implementation of the *Act* sufficiently into account.

The Public Service Human Resources Management Agency should make greater efforts in this area as well. Only two audits have been conducted over the past two years: one on services provided at airports and the other on the availability of service over the telephone in both official languages in designated bilingual offices. At the time of writing, neither study had been made public.

The 2002 Treasury Board Secretariat study entitled *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*⁸ revealed that public servants generally lacked awareness of their official language rights and obligations. For example, many public servants mistakenly believed that bilingual services must be offered throughout Canada. The Secretariat should improve employee training and underline their obligations regarding service to the public as well as the importance of respecting those obligations.

[8] *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, a study conducted by the Treasury Board Secretariat in co-operation with the Office of the Commissioner of Official Languages, Canadian Heritage, the Department of Intergovernmental Affairs and Communications Canada, September 2002.

RECOMMENDATION 5

To reinforce the requirement that managers report on the implementation of the Act and to increase awareness among public servants regarding the importance of respecting the public's language rights, the Commissioner recommends that the Public Service Human Resources Management Agency:

- establish effective results-based assessment mechanisms and appropriate employee training mechanisms by:
 - conducting more audits on the implementation of the Act in institutions;
 - requiring that institutions themselves conduct internal audits; and
 - ensuring that employees receive better training, with an emphasis on respecting language rights as a fundamental part of showing respect for the citizen.

Official language policy review: a step in the right direction

On November 20, 2003, the then President of Treasury Board announced changes to the government's official languages policy. The changes took effect on April 1st, 2004. In this section, we deal with changes that directly affect service to the public. (In Chapter Three, we will deal with the changes affecting language of work.)

A major change to these policies will hopefully result in the provision of better bilingual services in the future; that is, bilingual positions should be filled by candidates who already meet the language requirements.

For 30 years, the *Public Service Official Language Appointment Order (1973)* has made it possible to appoint a person who did not meet the language

requirements at the time a bilingual position was staffed. Persons without the necessary language skills who met other basic requirements were thus assigned to bilingual positions. In bureaucratic jargon, this is known as "non-imperative" staffing. The persons hired were given at least two years to acquire the necessary language skills at federal expense, thus fulfilling the requirements of the principle of merit.

"Imperative" staffing requires that candidates must possess all the qualifications for the position at the time of staffing, including language, in order to be considered. Imperative staffing is now the general guiding principle for managers when filling bilingual positions. Non-imperative staffing becomes an exception, to be justified in writing. In hiring people who are bilingual at the time of appointment, institutions will be better able to guarantee a good level of bilingual capacity, a prerequisite for offering services of equivalent quality in English and French.

The Commissioner is pleased to see that the government has adopted her recommendation concerning the generalized use of imperative staffing. Nevertheless, the Public Service Human Resources Management Agency will have to oversee this initiative carefully to ensure that the policy is followed.

The Commissioner continues to ask that a cut-off date be set to eliminate non-imperative staffing, which was originally intended as a transitional measure.

Review of designated bilingual offices

As provided for in the *Official Languages Regulations Respecting Communications With and Services to the Public* and in light of the data on the linguistic makeup of the population gathered in the 2001 Census, the Treasury Board Secretariat reviewed the list of government offices and points of service that must offer services in both languages.

Following a request from the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* (FCFA), the Secretariat set up a discussion group that included, among others, representatives of minority Anglophone and Francophone communities. The purpose of these discussions was to make sure that the interpretation of census data would not have a negative impact on the availability of services to the public in both official languages.

The outcome of this exercise was the creation of 162 new bilingual offices and the withdrawal of the bilingual status of 98 offices – a net increase of 64 bilingual offices overall among federal institutions.

Of the 98 offices no longer required to provide service in both official languages under the *Regulations*, 64 are post offices. Canada Post has been responsive to the concerns of official language minority communities by continuing to offer bilingual services at these 64 offices.

Innovation Fund

The *Action Plan for Official Languages* provides for the establishment of an innovation program, with funding of \$14 million over five years. The program is intended to improve bilingual services and lead to a more balanced use of both languages in the workplace. In October 2003, the President of Treasury Board announced funding of \$800,000 to finance 18 project proposals submitted by federal institutions under the program.

Many projects focus on developing new service models, such as single windows, to better serve community needs. In March 2004, federal institutions submitted a second round of project proposals for consideration and approval.

Results

Service to the public: not there yet

What happens on a daily basis when Canadians communicate with federal institutions? Are the objectives we mentioned previously adhered to? Are the institutions “thinking about citizens first” and about their language preferences, as called for in the management framework?

Let us look at the situation in light of some audit and investigation results.

Customs services: Welcome to Canada!

Since the early 90s, citizens have been complaining that they cannot receive service in French from customs officers at various border posts in southwestern Ontario (in particular, the Windsor-Detroit bridge), even though this region is one of the most important crossings between Canada and the United States.

Here is a sampling of actions taken by the Office of the Commissioner to date to have the situation rectified:

- ◆ 1994: The Office of the Commissioner publishes a study on language of services at customs offices.
- ◆ 1998: The Office of the Commissioner follows up on the study. The results are unsatisfactory.
- ◆ 2000: The Office of the Commissioner meets representatives of the new Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to discuss the situation.
- ◆ 2002: Another follow-up confirms there has been very little change since the early 90s.

Despite many actions by the Office of the Commissioner between 2000 and 2003, the problems persist and frustrated citizens continue to lodge complaints with our Office.



Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles

atum:

error appears on page 23 of the 2003-2004 Annual Report.

e sentence "Only one out of five postal outlets offered satisfactory service in the minority language over the telephone." should read: "One out of five postal outlets did not offer satisfactory services in the minority language over the telephone."

Une erreur s'est glissée à la page 26 du Rapport annuel 2003-2004.

La phrase « Seulement un comptoir sur cinq offrait des services satisfaisants dans la langue de la minorité au téléphone. » doit plutôt se lire : « Un comptoir sur cinq n'offrait pas des services satisfaisants dans la langue de la minorité au téléphone. »

The CCRA is still having major difficulties providing service in French at the various border crossings in Southern Ontario (customs services formerly provided by CCRA are now being provided by the Canada Border Services Agency). It cannot even guarantee service in French at all times at posts that are clearly designated bilingual. None of the lanes for commercial traffic is designated as providing service in both official languages despite the fact that truck drivers from Eastern Canada, many of whom are Francophones, use this route.

It is obvious that CCRA has not taken the necessary measures that would give French-speaking Canadians who want to use their language at the Canada-U.S. border in southern Ontario the ability to do so. Quality service to the public in French is even more important now that Canada has increased security measures at its border points. Travellers should not have to face unpleasant consequences because they either don't understand or cannot respond to a customs officer who cannot communicate with them in the language of their choice.

In a report on the follow-up in 2002, the Commissioner made a dozen recommendations. In particular, the designation of lanes where service is offered in both languages, the active offer of service at these places, the assignment of bilingual staff to these lanes at all times and the preparation of a strategy to increase hiring of bilingual personnel are all measures that would improve service to the public. The Commissioner made it clear to the CCRA that she expected the problems to be settled once and for all.

Service to the public at Canada Post: not "from anywhere to anyone"

The Canada Post Corporation was audited this year. With a network of 7,000 offices across the nation, Canada Post is definitely the federal institution that deals most often with the Canadian public. This sustained, constant relationship calls for Canada Post to treat both linguistic groups on an equal basis.

Many positive points are highlighted in the audit report. For example, Canada Post established a complete management framework for its official languages program: a clear policy, specific language clauses covering franchise holders and fairly well defined auditing measures.

However, our inspection of a sample of designated bilingual offices revealed major deficiencies:

- ◆ Only 44% of offices designated bilingual had the official languages symbol on the counter to show bilingual services were available.
- ◆ Only 57% of offices designated bilingual actively offered services in both official languages over the telephone.
- ◆ Only one out of five postal outlets offered satisfactory service in the minority language over the telephone.



- ◆ Bilingual indoor and outdoor signs met standards almost everywhere, except for Nova Scotia.
- ◆ Only 45% of bilingual franchises are listed in both official languages in the phone book.
- ◆ One quarter of the offices were not able to offer adequate personalized service in the minority language. This proportion was even higher in Nova Scotia, Alberta and Saskatchewan.
- ◆ Personalized service was outstanding in Quebec and very satisfactory in Northern Ontario and New Brunswick.

The Commissioner made several recommendations to noticeably improve bilingual services. Canada Post must, among other things:

- ◆ raise the level of bilingualism required of its staff from minimum to intermediate;
- ◆ give more support to franchise operators so they can adequately meet their linguistic obligations;
- ◆ reach an agreement with labour unions so that bilingual positions in city offices can be staffed on an imperative basis (this is already the case in rural areas); and
- ◆ strengthen its accountability mechanism by rating managers in their performance evaluations on the quality of services provided in both official languages.

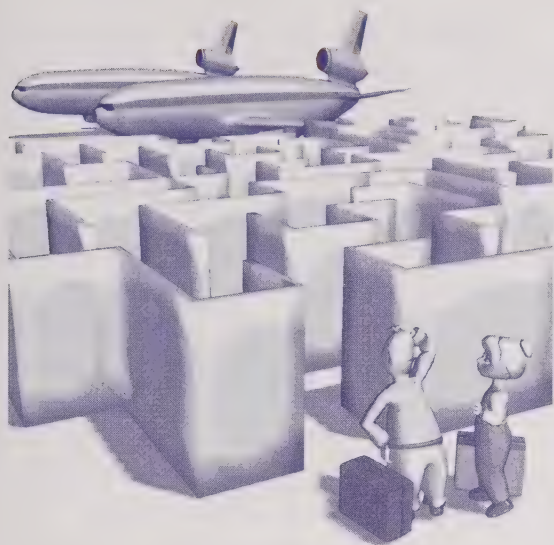
In its response to the audit, Canada Post agreed to implement most of the Commissioner's recommendations, especially those calling on it to strengthen monitoring mechanisms. On the other hand, the institution believes that the current level of bilingualism it requires is sufficient. The Commissioner has nevertheless decided to retain the recommendation on this subject as Canada Post personnel provide increasingly varied and complex services.

Airport security services: quite a challenge

In April 2002, the Government of Canada created the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to increase air transportation security. In June 2002, to help the new agency correct long-standing deficiencies, the Commissioner carried out an exercise to evaluate the services provided at pre-boarding screening checkpoints at ten airports that are required to provide bilingual services. This obligation exists either because the volume of visitors at some airports is over one million per year or because the use of English or French at the airport amounts to at least 5% per year. The airports in question are located in Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto (Pearson), Ottawa, Montréal (Trudeau), Québec, Fredericton, Moncton and Halifax.

About 250 observations were made in two phases, concluding in early 2004. The study found that the level of service was clearly inadequate at all the airports except Montréal, Québec and Moncton, which did well. Even when one includes these three airports, travellers are only welcomed in their language two out of ten times. As well, travellers' language preferences for baggage inspection and personal searches are only respected one out of every two times. Performance at the MacDonald-Cartier Airport, which serves the National Capital Region, is slightly above average.

These results were passed on to CATSA at the end of March 2004 and since then, the Agency has confirmed its willingness to correct these shortcomings. CATSA took the data into account when preparing the language conditions in its call for tenders from security companies. A CATSA executive met with management at some major Canadian airports to discuss the issue of official languages at pre-boarding check-points.



CATSA established clear obligations for the provision of bilingual services with the newly contracted security firms that look after pre-boarding screening. CATSA will have to be vigilant in ensuring these requirements are adhered to as it implements the Commissioner's recommendations. Areas of particular note include training and raising awareness among personnel, hiring enough bilingual employees and establishing adequate supervisory mechanisms.

Language requirements for the RCMP in the Moncton region

In 1999, the RCMP lowered the threshold for bilingualism required for several front-line officer positions in New Brunswick to the intermediate level. The Office of the Commissioner investigated and the Commissioner recommended that the level of bilingualism of these positions be raised. In her Annual Report 2002-2003, the Commissioner reported that the RCMP was committed to making the necessary changes to the language requirements for police

officer positions in the district of Codiak (covering the Moncton, Dieppe and Riverview regions) so that the public was adequately served. However, what counts most is not so much commitment as results.

Another follow-up on this matter in December 2003 showed that one quarter of the 65 bilingual positions now require level C, compared to none in April 2003. The RCMP recognizes that it still has work to do. Although it has appointed a person in each division in the Atlantic region to liaise with the Francophone community and is preparing a formal community consultation process, the expected results have still not been achieved three years after the initial investigation.

Air Canada and air transport restructuring

In April 2003, Air Canada sought court protection under the *Companies' Creditors Arrangement Act* so it could undertake financial restructuring. The Commissioner nevertheless continues to work actively with Transport Canada authorities so that laws in place after the restructuring of Air Canada's operations protect the language rights of the public and the airline's employees, whatever form the company takes.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner recommends that Transport Canada:

- propose the adoption of the necessary legal amendments to preserve and protect the language rights of the public and Air Canada's employees, regardless of the modifications that are made to the structure and organization of the air transportation industry.
-

Travellers have the right to know

More than two years after the Commissioner made a recommendation regarding the need to clarify the linguistic obligations of the authorities that manage Canada's major airports, the Public Service Human Resources Management Agency has not yet taken all the steps necessary to implement it.

Some airport administrators mistakenly believe they do not have to provide certain services to the public in both languages because the services are deemed non-essential. For example, in response to a complaint, the Edmonton International Airport administration argued that some unilingual English signs inside the airport were not essential to travellers and it therefore did not plan to put up French language versions. One of the signs, located in the arrival area, described long-term plans for airport development and the scope of the renovations.

In another quite similar case, the Winnipeg International Airport administration put up a large unilingual English sign close to the airport entrance that described ongoing renovations. The administration said the sign was advertising of a general nature not specifically directed to travellers. We believe that such a sign at the airport entrance is clearly directed first and foremost to travellers.

It seems to us that travellers, who foot airport improvement costs every time they purchase a ticket, do want to know where their money is going. If this information is not important to travellers, why bother posting it in the first place?

Travellers should not have to wonder where their language rights begin and end at airports. These rights should be taken for granted once they enter an airport zone.

The Commissioner expects the Agency to clarify the airport authorities' linguistic obligations without further delay, as it had agreed to do some time ago.

Broadcasts of the House of Commons sessions

In June 2002, the House of Commons contested a Federal Court decision that found the House of Commons at fault for not including in its agreements with the Cable Public Affairs Channel (CPAC) the broadcasting of parliamentary proceedings in English and French. The House of Commons invoked the principle of parliamentary privilege in contesting the decision.

On December 3, 2003, the Federal Court of Appeals rejected the appeal filed by the House without directly speaking to its linguistic obligations. For all intents and purposes, the Appeals Court decision upheld the initial Federal Court decision which itself had supported the Commissioner's findings subsequent to an investigation. In this investigation, she had concluded that the House of Commons clearly has linguistic obligations when it makes its proceedings available to CPAC. The House of Commons must ensure that the Canadian public has access to these broadcasts in both official languages.

For the vast majority of Canadians, the issue is settled. Nevertheless, the Commissioner will continue to monitor the situation to ensure that the House of Commons provides access to the general public to its televised sessions in the language of their choice. When informing the citizens it represents, the House of Commons should set an example by respecting its linguistic obligations in a generous manner.

A citizen snarled in bureaucracy

Canadians can still waste considerable time before obtaining the information they need in their mother tongue from a federal office. This happened to a complainant who presented herself to the reception desk of a designated bilingual office in Saskatoon – the Human Resources Development Canada (HRDC) employment centre. All she wanted was information in French on the Youth Internship Canada program.

When she arrived, the complainant was told that information in French was available at the Canada-Saskatchewan job centre, located elsewhere in Saskatoon. She proceeded to that office, where she was directed to a Web site that, according to the complainant, did not have the information she sought. Tired of this run-around, she dropped her search. Poorly informed, badly directed, she wasted time and energy, and concluded that service in French is a closely guarded secret.

Our investigation found that the employment centre initially visited by the complainant had assigned only one bilingual employee at the counter. When that employee was away, there were no provisions for a replacement. The employment centre now has two staff members who can answer citizens in French.

Unfortunately, in this case, the citizen had to adapt to the bureaucracy, rather than the other way around.

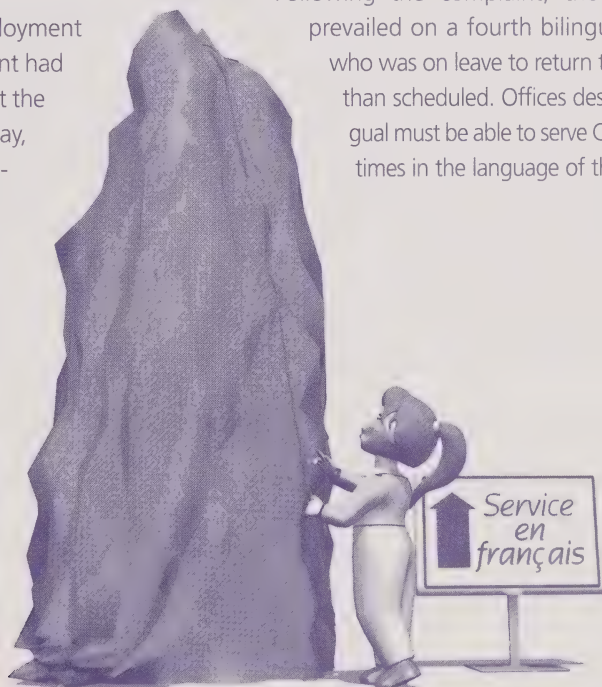
“At all times” means “right away”

Are some days better than others for obtaining information in French about employment insurance? When a Victoria man went to the only Human Resources Development Canada (HRDC) office in his city for information, he was faced with the difficult choice of either being served immediately in English, or making an appointment to be served later in French, at the risk of being penalized for a delay in submitting his application for Employment Insurance.

Wisely, the man decided to complain immediately to the Office of the Commissioner. Due to the urgency of the situation, a bilingual HRDC employee contacted the complainant immediately.

HRDC indicated that the day the complainant went to the office, the three bilingual employees who should have been on duty were absent for various reasons.

Following the complaint, the Department prevailed on a fourth bilingual employee who was on leave to return to work earlier than scheduled. Offices designated bilingual must be able to serve Canadians at all times in the language of their choice.



Services to the Public: On the Right Track

Single windows in Saskatchewan: an encouraging breakthrough

To improve services in French, the *Assemblée communautaire francosaskoise* established a network of single windows that offer some services, notably for human resources. Since 2001, the Assemblée has been asking for federal and provincial government participation to increase the range of services provided by the network.

Under the leadership of Canadian Heritage and the Saskatchewan Ministry of Government and Native Relations, and in co-operation with Human Resources and Skills Development Canada, Industry Canada, Western Economic Diversification Canada and the Federal Council of Saskatchewan, the federal and provincial governments will launch a joint pilot project in Regina in 2005-2006. The initiative – the establishment of a federal-provincial service centre – is modeled on bilingual service centres in Manitoba. Personnel at the provincial and federal level will be hired this year to begin offering this new service.

The new centre will forward requests for services in French to bilingual staff in all Departments and agencies of the Government of Canada. Its mandate will also be to look at ways in which French-language services offered by the Saskatchewan Government can be identified and made available to the public.

The Commissioner congratulates all the partners in this project. It is an important first step towards the provision of quality services in both official languages in Saskatchewan. The measure responds to a recommendation the Commissioner made in her report, *The Single Wicket Network of the Government of Canada*,

published in January 2003. In this report, she recommended that Canadian Heritage, together with various partners, seek funding and establish a strategy and timeline for federal participation in setting up a viable single window network in Saskatchewan.

The Commissioner would like to remind the partners involved in this project that continued community consultations are crucial to determine what role the new bilingual service centre will play in the existing community network. In a province like Saskatchewan, where the Francophone community is dispersed over a large area, innovative methods for reaching citizens in their language will have to be found.

Change in culture in the West: regional leadership in action

In November 2003, senior federal civil servants from the four Western provinces along with provincial, territorial and community representatives, participated in a forum whose purpose was to promote a change in culture and to prepare an action plan for official languages with an implementation timeline over several years. The Commissioner took part in the forum and was involved in identifying proposed solutions. The 4-2-1 Forum (4 provinces, 2 official languages, 1 plan) was organized under the leadership of the Federal Council of Saskatchewan. It was the first time such an event had been held in the West.

The Forum's Action Plan will improve co-operation between federal public servants and Francophone communities in the West, and allow for improvements in the quality of services provided in French.

The Forum's Action Plan also aims to create a workplace environment where the acknowledgement of official languages becomes a priority for senior federal public servants in the West. Unilingual public servants will also have better access to language training and thus more opportunities to improve their language skills.

All stakeholders at the national, provincial and regional levels must now co-operate in preparing an accountability framework. They will be expected to devote the resources necessary to meet the objectives of the plan.

The Forum's Action Plan is intended to be a living document. It is therefore essential to periodically assess the guidelines and activities on the basis of specific performance indicators approved by the stakeholders. Close co-operation among minority communities, provincial governments and federal councils creates the right conditions to ensure real progress.

Official languages on Government of Canada Web sites

In the spring of 2002, the Office of the Commissioner published two studies on the presence of French on the Internet. The first, entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*,⁹ described the main challenges involved in ensuring the presence of French on the Internet in all sectors of activity. The second, entitled *Official Language Requirements and Government On-Line*,¹⁰ dealt more specifically with the challenges concerning respect for official languages on government sites

that are made available to the public as part of the "Government On-Line" project. Both reports defined the key issues, which are:

- ◆ the scant presence of French on private Web sites;
- ◆ the lack of respect for the *Official Languages Act* on some government sites;
- ◆ the poor quality of French on some government sites;
- ◆ a higher demand for translation services due to the increased digitization of documents; and
- ◆ the need for guidelines on content management, especially scientific and technical content.

The Commissioner's recommendations had two major objectives: ensuring the *Act* is adhered to on government sites, and developing a critical mass of French content on the Internet.

The government recently followed up on some of the Commissioner's recommendations. Under the leadership of Canadian Heritage, a partnership was set up among several Departments and agencies identified in her recommendations. These Departments and agencies are:

- ◆ Industry Canada;
- ◆ the Treasury Board Secretariat;
- ◆ Public Works and Government Services Canada;
- ◆ Foreign Affairs and International Trade Canada;
- ◆ the Canadian International Development Agency; and
- ◆ the National Research Council.

This year, Industry Canada also created the Canadian Advisory Committee for French on the Internet to study all the issues raised by linguistic duality in Canada in the context of digitization, and to ensure that both official languages are given their due in today's knowledge economy.

[9] Office of the Commissioner of Official Languages, *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, 2002.

[10] Office of the Commissioner of Official Languages, *Official Language Requirements and Government On-Line*, 2002.

To increase the critical mass of French on the Internet, Canadian Heritage allocated additional funds to the "Canadian Culture On-Line" program, which helps post Canadian cultural content on the Internet. These additional funds will facilitate the digitization of the content of participating Web sites into French. Over 80% of them now have a French interface.

To guarantee a fair share of content in French and to improve the quality of French in the Government On-Line project, the above-mentioned partners have undertaken a series of measures: creating technical language tools to facilitate the production of French language content; standardizing Web sites; establishing a follow-up program for the public; and organizing training workshops for managers of networks and Internet content for government Web sites. Also, the Public Service Human Resources Management Agency has examined ways of assessing the quality and content of official languages on Government of Canada Web sites. A self-assessment tool will be provided to Departments and institutions in the fall of 2004 to help them assess the linguistic quality of their various Web sites.

Industry Canada has also undertaken a series of measures to encourage the development of language industries so that translation services are able to respond to increased demands. (See the next section on language industries.)

These proposed measures indicate that the government is now well aware of the challenges of providing French content on-line. Although most recommendations have been acted on, implementation has barely begun or is still being planned. The results have yet to materialize, and the Office of the Commissioner continues to receive numerous complaints about French on Web sites.

Recently, there has been increased pressure from several government sectors to make more documents available to the general public or some user groups, including the scientific community. In this context, the *Act* is often seen as a barrier to disseminating knowledge inside and outside the federal bureaucracy. Rapid action must be taken to ensure full adherence to the *Act* and to ensure public access to these relevant, useful documents in both languages.

The coming years will be decisive on this front and the Commissioner intends to follow developments closely. She has asked the various stakeholders to identify the concrete results of actions they have already taken in response to her recommendations, and to follow up on the remaining recommendations that have gone unheeded or that were only partially implemented. The Commissioner also intends to closely monitor the work of the Canadian Advisory Committee for French on the Internet.

Language industries

Industry Canada undertook a number of interesting initiatives with respect to developing Canada's language industries. The Action Plan proposed the following investments: \$5 million over five years (to 2008) to create an association representing language industries; \$5 million for marketing initiatives and the creation of a brand image; and \$10 million to foster research and help establish a research centre.

Drawing on the training and dedicated work of interpreters and translators, the language industries are an essential partner in the implementation of official language policies. Language professionals produce innovative research and communication tools that make this sector a significant national economic force. Federal investments in the sector not only enable Canadians to develop and strengthen this commercial niche but also help to ensure a Canadian presence in the global market.

The Language Industry Association (AILIA) was created in June 2002 with the support of Industry Canada and the National Research Council. In turn, AILIA formed the Canadian Language Technology Roadmap Committee. Its mandate is to assess the status of research, determine growth sectors and suggest measures that will ensure the industry has a prominent position worldwide. Here are some more highlights:

- ◆ In September 2003, AILIA held a first symposium in Ottawa. The 170 members of the new network outlined challenges to the industry's future growth. AILIA's objective is to recapture its place as the world's second largest provider of professional translators.
- ◆ The Language Technologies Research Centre, created in 2003, is the product of a partnership between AILIA, the Université du Québec en Outaouais, the federal Translation Bureau, Industry Canada and the National Research Council. The Centre recently hired three researchers and held consultations to set research priorities. A new building will eventually be constructed in Gatineau to house the Centre.

Overview: A Mix of Sun and Clouds

"Change" was in the air this year. There were sunny periods followed by grey clouds. Several federal institutions were unable to correct persistent problems. We are still far from a truly citizen-focused public service that allows citizens to enjoy quality services in their language. Our analysis found four reasons for this:

- a. weak leadership by central agencies and some institutions;
- b. organizational culture too focused on internal processes and not enough on results;
- c. poor accountability mechanisms; and
- d. federal employees insufficiently aware of the language rights of Canadians.



In short, despite efforts to set things right, the organizational culture is still too inward-looking. The bureaucracy must focus on its prime objective which is to serve the public. Moreover, employees are poorly informed about their official language obligations. They should receive better training. In short, the Management Accountability Framework should be implemented, and the “looking out-looking in” approach should be adhered to, while incorporating the language dimension. All too often in large administrations, the process becomes an end unto itself with little regard for results or citizens’ expectations that services be offered in the language of their choice.

These reforms evidently require the enlightened leadership of central agencies and administrative heads. And yet, the heads of institutions with recurrent problems quite obviously do not clearly instruct their managers to solve the problems once and for all.

Tips for Solutions: Build a Results-Focused Culture

In order to serve Canadians properly in the official language of their choice, the first requirement is to have a good understanding of the fundamental purpose of the *Act*. First and foremost, it is about respect for individuals and an appreciation for their language communities. Providing bilingual services

is the visible and audible sign of Canadians’ attachment to the deeper values of linguistic duality. It is the expression of our belief in the equality, dignity and respect that all our fellow citizens deserve. Unfortunately, managers mired in everyday administrative concerns often forget this very important objective. What’s the solution?

First, explain the basics to employees, and explain the rationale for the linguistic responsibilities of federal institutions. Federal employees must be clearly aware of their obligations. Canadian taxpayers should not have to accommodate themselves to the government system, rather it should respond to citizens’ needs. There should be an ongoing emphasis on respectful behaviour and practices in providing official language services.

Beyond that, senior managers in each federal institution must demonstrate a clear commitment. This is a matter of professional ethics on the same level as, for example, respect for and promotion of diversity. A positive outlook and a willingness to improve, focused on dignity and respect, are the preconditions for change in organizational culture. Making management accountable also entails specific training in “best practices” in official languages, and on actions that produce results.

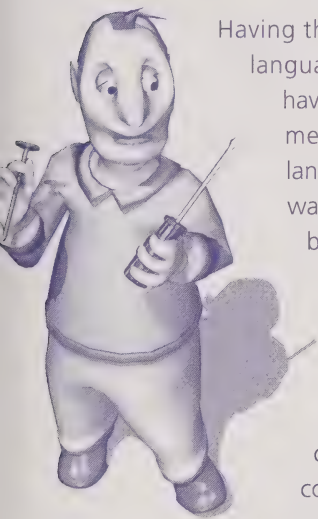


Chapter Three

The Basis for a New Perspective
on Language of Work

Toward a Workplace that Respects Employee Language Rights

The *Official Languages Act* provides for the equal status of English and French in federal institutions. What this means in practice is that federal employees who speak either English or French must be treated with the same consideration and esteem in designated bilingual regions.¹¹ In other words, public servants must feel respected and free to work in the official language of their choice, in a workplace that truly reflects the presence of both language groups.



Having the right to work in one's language means, for example, having access to work instruments and training in that language, without having to wait longer than colleagues belonging to the other language group and without having to ask for them.

It also means being able to speak one's language at meetings or when dealing with colleagues, supervisors and senior management.

In this chapter, we first examine the administrative measures the Government of Canada has put into place for fiscal year 2003-2004 to promote a workplace that respects language rights. We then summarize the initial results of a study undertaken

by the Commissioner to better understand the factors that influence the choice of language in a bilingual workplace, and comment on the findings of a number of other studies. Finally, we examine the measures taken in various institutions to correct reported deficiencies or to encourage the use of both languages.

Policy Changes

On November 20, 2003, Lucienne Robillard, President of Treasury Board at the time, announced major changes to the government's official language policies, especially concerning language of work and human resources management.

On April 1st, 2004, imperative staffing became the rule for bilingual positions. It is now a must for all essential positions or functions that provide service to the public or to employees in both official languages. Improving the language skills of incumbents is meant to ensure greater respect for the rights of federal employees.

Until March 31, 2004, imperative staffing was only required of senior managers at the Assistant Deputy Minister level. The government is progressively extending the scope of imperative staffing to other members of the executive group (EX) in bilingual regions, as follows:

- ◆ EX 05 and 04, as of April 1st, 2004;
- ◆ EX 03, as of April 1st, 2005; and
- ◆ EX 02, as of April 1st, 2007.

[11] The language of work is based on the concept of a "bilingual region." Accordingly, in designated bilingual regions, English and French are the languages of work and enjoy equal status and privileges. Designated regions include the National Capital Region, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the Montréal area, some parts of the Eastern Townships and the Gaspé Peninsula, and all of New Brunswick. In designated regions, both official languages are commonly used, as opposed to other parts of Canada where a single language is predominant.

Despite these improvements, the Commissioner thinks it is unfortunate that imperative staffing does not apply to entry-level executive group positions (EX 01), nor to other senior public servants belonging to the employment categories called "other than EX." It is worth noting that on March 31, 2003, there were over 1,400 EX 01-level incumbents in designated bilingual regions and almost 3,000 senior public servants in "other than EX" categories. For example, several professional groups, such as lawyers, at the Director or Director General level, are not part of the EX group; they fall under the LA (legal) employment category.

The *Official Languages Act* specifies that any employee belonging to a management group be able to function in both official languages¹² so that employees who are supervised by these managers can communicate in the language of their choice. By limiting the policy requirements solely to executives in the EX group, the Public Service Human Resources Management Agency is interpreting this legal requirement narrowly. The *Act* clearly includes senior management as a *whole*.

The Commissioner calls on the government to go one step further: it should also require that Deputy Ministers and Associate Deputy Ministers be bilingual. The 300 senior executives taking part in the national consultations of the Association of Professional

Executives of the Public Service of Canada (APEX) in 2003 were of one mind concerning this requirement. According to them, the fact that Deputy Ministers are not subject to the bilingualism requirement "is a major irritant."¹³ They stressed the fact that unilingual deputy ministers impede progress toward a truly bilingual workplace.

The Agency will have to exercise strict controls to ensure the policy is followed, as imperative staffing does not seem to be compulsory for indeterminate positions that are open to the general public. Such positions may be staffed either imperatively or non-imperatively. Opening jobs to the general public might serve as a loophole.

The Commissioner is nevertheless pleased to note that executives appointed or deployed to bilingual positions under non-imperative staffing will have to undergo language training immediately. For other positions, language training will be provided as soon as possible following the appointment or deployment. This approach should ensure greater respect for the rights of the public and of federal public servants.

[12] *Official Languages Act*, section 36(1)c).

[13] Association of Professional Executives of the Public Service of Canada, *Report on the 2003 Consultations of APEX Members on the Official Languages Policy Review*.

Bilingual positions will be more accessible to all employees across Canada once language training has been integrated into professional development for public servants and is more readily available. The goal is to give unilingual public servants the language skills they need to obtain bilingual positions if they so wish.

Results of Studies

"Much progress has been made with language of work over the past fifteen years, but in practice there is still a gap between what employees have a right to expect and reality." Dyane Adam, Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service, March 29, 2004.

Due to recurrent complaints lodged with OCOL and the obvious lack of use of French as a language of work, the Commissioner launched an in-depth study of the problems related to the use of both official languages in the workplace. Published on March 29, 2004, *Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service*¹⁴ examines institutions in the National Capital Region that are governed by Treasury Board language policies.

In this study, the Commissioner proposed the establishment of an official languages management framework for deputy heads. The framework is based on three closely related priorities:

- ✦ expressing clear, sustained *leadership* by establishing an organizational culture centred on respect for language rights and the everyday use of both official languages by senior management;
- ◆ developing *personal capacity* by achieving and maintaining second language skills; and
- ◆ creating *institutional capacity* through a stronger management infrastructure for the Official Languages Program, performance indicators based on the actual use of both official languages, and increased employee access to language training and the tools necessary to maintain skills.

The Commissioner will take this proposed framework into account when audits or follow-ups are conducted in institutions. She has also made recommendations to the Clerk of the Privy Council, the Public Service Human Resources Management Agency and the School of the Public Service.

[14] Office of the Commissioner of Official Languages, *Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service*, March 2004.

A culture that respects the language rights of employees



Institutional Capacity

Leadership

Personal Capacity

The results of our study confirm the findings of other recent studies on language of work in the Government of Canada: *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*,¹⁵ responses in the 2002 *Public Service Employee Survey*

by the Treasury Board Secretariat,¹⁶ *French to Follow? Revitalizing Official Languages in the Workplace*, from the Canadian Centre for Management Development,¹⁷ and the *Report on the 2003 Consultations of APEX Members on the Official Languages Policy Review*.¹⁸

[15] NFO CF group Inc., *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, study presented to Treasury Board of Canada Secretariat, the Office of the Commissioner of Official Languages, Communications Canada and Canadian Heritage, August 2002.

[16] Treasury Board Secretariat, *2002 Public Service Employee Survey*, 2002.

[17] Canadian Centre for Management Development (CCMD), *French to Follow? Revitalizing Official Languages in the Workplace*, action-research roundtable of the CCMD on official languages in the workplace, Ottawa, 2003.

[18] Association of Professional Executives of the Public Service of Canada, *Report on the 2003 Consultations of APEX Members on the Official Languages Policy Review – Results of 2003 APEX Consultations*, spring 2004.

Comparative table of the studies' main findings

Main findings	CCMD Roundtable	Attitudes	2002 Survey	APEX	OCOL
In the National Capital Region, English is often predominant in organizational culture.	●	●	●		●
Senior management plays a crucial role in the promotion of linguistic duality. The perception that senior management is unilingual creates a major obstacle.	●	●		●	●
Unilingual deputy heads impede progress towards a bilingual workplace.				●	●
Even if public servants feel they can communicate in the official language of their choice, many of them hesitate to use that right.	●	●	●		●
Many employees tend to favour the language of their supervisor so that their performance will be fully recognized.	●				●
Francophones generally have better knowledge of their second language than their Anglophone colleagues, and therefore tend to speak English with them.		●			●
In many cases, the language requirements for supervisory positions are not high enough.	●				●
Meeting the linguistic profile for a bilingual position does not necessarily mean increased use of the second language.	●				●
In some cases, Francophones do not have access to quality work instruments or to training and professional development courses in French.	●		●		●
Public servants do not always have an opportunity to speak the official language of their choice during meetings.	●	●	●		●
In the National Capital Region, both Anglophones and Francophones favour increased use of French at work.		●			●
There is not enough awareness and understanding of language rights and obligations.	●	●			
The government must ensure better access to language training.	●		●	●	●

The Government of Canada is now aware of the essential ingredients for a truly harmonious, everyday coexistence of our two official languages. It is time to move forward and take action. These are the measures required:

- ◆ designate deputy head positions as bilingual;
- ◆ provide broad access to language training and language retention activities to all public servants, no matter what province they live in or the linguistic designation of their positions;
- ◆ develop an information and awareness campaign to eliminate erroneous perceptions and better inform employees about their language rights and obligations;
- ◆ adopt performance indicators based on the real use of both official languages;
- ◆ implement more stringent follow-ups; and
- ◆ raise the linguistic profile of supervisors.

French at Work

Agriculture and Agri-Food Canada: French needs cultivating

Agriculture and Agri-Food Canada has a long way to go to ensure that the right of its Francophone employees to work in their language is respected.

An OCOL investigation showed that English predominates as the language of work. Meetings, supervision, payroll, computer software and hardware are just some of the areas where more effort is needed to give French its rightful place.



Letter from a former public servant

"I must confess that except for the 12 years I spent at the House of Commons, Departments and agencies were not environments conducive to working in my mother tongue, French, either as a subordinate or as a senior executive. It was always for the same reason: there was always someone with an insufficient knowledge of French in the chain of command (Director General, Assistant Deputy Minister, Deputy Minister or Minister).

[...]

The solution is not very difficult. All we need are simple, strong measures: impose bilingualism on all executives, including Deputy Ministers; assess progress in the annual performance evaluations of all executives and ask Departments and agencies to show results based on solid – not symbolic – performance measurements that can be audited."

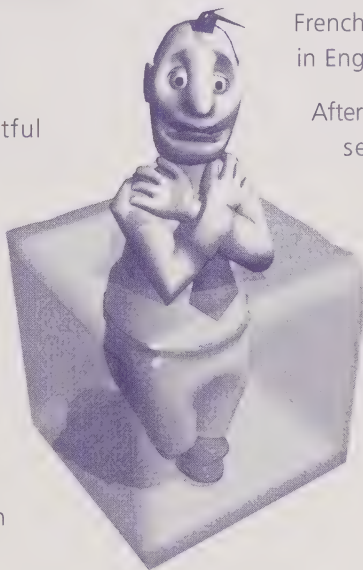
Marcel A. Chartrand, December 23, 2003

In addition, training courses in French are not available as often as they are in English. Francophone employees explain this phenomenon as “a vicious circle”: courses in French are cancelled because not enough participants register, but as courses are offered in English first, employees prefer to register for them to make sure they get in, just in case the courses in French are cancelled!

The Deputy Minister of Agriculture and Agri-Food Canada has made a commitment to change this situation. We have observed that the Department has taken several steps to correct the situation with regard to the use of English and French. The Office of the Commissioner will follow up before the end of fiscal year 2004–2005. Agriculture and Agri-Food Canada has created a Governance Team, made up of senior managers, to monitor the implementation of its own action plan on official languages covering the period 2003–2008. This plan is intended to increase bilingualism in the Department.

French on ice at Environment Canada

French does not have its rightful place at Environment Canada's Canadian Ice and Marine Services Branch. This is especially apparent at staff meetings and in communications with supervisors. Training and work tools are only offered in English and so are employee services. Francophones obviously cannot communicate with the Branch executives in their language.



Environment Canada has admitted that complaints about this situation were justified and has accepted the Commissioner's nine recommendations. Complainants confirmed that their employer's attitude towards respecting French improved after receiving the Commissioner's preliminary report.

Please hold, a message in French will follow

A Transport Canada employee in Québec City asked the Civil Aviation Directorate at the Transport Canada headquarters in Ottawa if the weekly Canada-wide conference calls could be conducted in French as well as English.

Instead, the Directorate proposed that Francophones participating in the conference calls stay on line afterwards to get information in French if necessary. This method did not allow Francophone employees to actively participate in conference calls and exchange views with their colleagues elsewhere in Canada in French. They had no choice but to participate in English.

After the complaint was lodged, management seized the opportunity to adopt an approach that was more in keeping with language policies. Managers have since been given practical information about the effective use of both official languages during conference calls and meetings. The Directorate has agreed to respect the language rights of participants in the future.

Correctional Service mends its ways

Sometimes just one complaint from a public servant is enough for the employer to quickly grasp that it has made a mistake and mend its ways. The Shepody Healing Centre, a Correctional Service of Canada unit in the Atlantic region, responded quickly to a complaint from a Francophone employee.

The employee reported that her employer was offering training in English only, through a Health Canada unilingual Anglophone psychologist. The quick action taken by the Commissioner in contacting the management of the institution produced results: the session was held in both official languages. High quality simultaneous interpretation and all documents were provided in both official languages. The Commissioner congratulates the Centre's management for having taken immediate positive steps to correct the situation.

Equitable Participation of Both Language Groups

The general proportion of Anglophones and Francophones¹⁹ has remained stable overall in the institutions subject to the Act:

- ◆ Anglophones, 72%
- ◆ Francophones, 27%

However, it is difficult to measure the equitable participation of both language groups precisely. Even if overall the participation rates of each group in institutions as a whole reflect their presence in Canadian society reasonably well, the criteria used for

evaluating the presence of Anglophones and Francophones in Canadian society are not the same as those used to measure their presence in the public service. The Government of Canada uses the "first official language" criterion to determine the linguistic makeup of public service employees. This is usually the official language in which the employee feels more comfortable. On the other hand, during censuses, Statistics Canada instead uses an algorithm that applies the criteria of "knowledge of languages," "mother tongue" and "language spoken at home" to determine an individual's language group. Despite these differences in methodology, comparisons are nevertheless made concerning the linguistic makeup of the public service and that of the general population. It is also sometimes argued that Francophones are over-represented in the public service. As well, some institutions do not appear to have reliable data collection systems.

Increased hiring of Anglophone public servants in Quebec

The Quebec Federal Council obtained \$70,000 from the Treasury Board Regional Partnership Fund to increase Anglophone participation in the federal public service in Quebec. Over the long term, the project seeks to increase the presence of Anglophones at all levels of government; to promote official languages as a fundamental value within the federal public service in Quebec; and ultimately to determine the barriers to developing an internal culture open to the principle of linguistic duality.

[19] 1%, no response.

Linguistic designation of positions

The Commissioner investigated Canada Post because the linguistic designation of positions in the bilingual region of Montréal has been brought into question. One complainant reported that most of these positions are designated unilingual French, which deprives Anglophones of the right to work, be supervised and obtain work instruments in the language of their choice. The large number of unilingual French positions at Canada Post also hinders the hiring of Anglophones, who must have superior skills in French. After investigating, the Commissioner made 15 recommendations. Canada Post was asked to review the language requirements for these positions and to offer the same opportunities for advancement to members of both communities.

OCOL followed up during fiscal year 2003. Canada Post designated a number of positions as “reversible” (a position where the incumbent can choose the language of work on appointment). However, it chose not to conduct a systemic examination of language requirements for all its positions, as the Commissioner had recommended, despite the initial findings that there were real problems in this regard. Canada Post nevertheless implemented most of the recommendations made during the first investigation. This cannot be considered a success until satisfactory and sustainable results are achieved.

Conclusion

When it comes to language of work, there is a major gap between the letter and the spirit of the Act and the reality faced by employees in the field. First of all, the entire culture within the public service and among managers must change. In spite of language training and imperative staffing, in spite of the fact that most public servants meet the required language level and that participation rates are balanced, things are still not right. A great deal of emphasis has been put on meeting results and linguistic objectives, and not enough on managerial leadership. Managers must be held accountable.

Managers must act on a daily basis to encourage employees to work and express themselves in their language. There is nothing more inspiring than hearing

supervisors or senior executives speak their second language on a daily basis. Also, we cannot expect far-reaching changes in some federal institutions if employees meekly consent to use another's language on the job even though they have the right to use the language of their choice.

The rules for language of work are clear. What we need now is to follow them rigorously. Administrative initiatives and language training definitely have their place in the range of measures developed to produce a more balanced language of work regime. However, nothing can replace the daily examples of leadership from above and real accountability measures. Creating a truly bilingual workplace is above all a matter of professional commitment and mutual respect.



Chapter Four

Canadians and their Communities:
Official Languages in Everyday Life

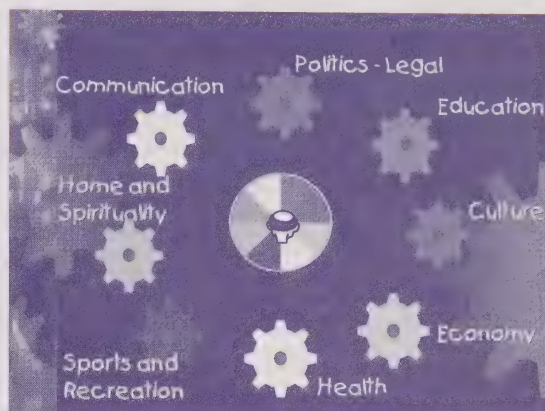
The Goal: Living in and Developing One's Language in Every Way

Canada's heart beats to the rhythm of its communities. Strong, vibrant language communities are an asset to our country, indeed, they are one of Canada's fundamental features. This is especially true for official language minority communities.

What do Canadians want? They want to participate in the development of their country without sacrificing their identities. Canadians want to be able to thrive in their communities, in as many activities as possible. They not only want to benefit from public services in the language of their choice, but they also want to have access to the means and tools that enable them to contribute to their own development.

Anglophones and Francophones who live in minority situations simply want to make sure that the vitality and dynamic nature of their respective communities continues. A community's vitality is measured not only through demographic data, but also by its ability to create and support the formal and informal institutions or organizations it needs to survive. Communities develop on many levels – educational, political, legal, economic, social, cultural, etc. By including Part VII in the *Act*, the Government of Canada essentially committed to reducing the unequal opportunities that had weakened minority communities in the past, and to encouraging progress toward equal status between linguistic majorities and minorities wherever possible.

Communities in motion



From a presentation by Gilles Desgagné, "Official Language Minority Communities – the Everyday Reality," Ottawa, 2004.

This chapter deals with the Government of Canada's contributions to minority community development. In accordance with Part VII of the *Act*, federal institutions are obliged to support the vitality and the development of these communities, especially in the areas of education, health, economic development, access to justice and immigration.

Education: Waiting for a New Deal

Minority Francophone and Anglophone parents share the same expectations in terms of educating their children. They want quality education in their language at the preschool, primary, secondary and post-secondary levels. Not only do they want their children to learn in their own language, they also want the means and tools that will enable them to achieve results comparable to those of students attending schools of the linguistic majority. Sometimes this implies creating different settings tailored to the context of minority community life. These conditions are indispensable to the development and stability of all communities.

Drawn-out negotiations

The Commissioner is concerned that negotiations to renew the protocol and bilateral agreements of the Official Languages in Education Program are dragging on. These delays result in slowdowns in investments and affect outcomes to the detriment of Anglophone and Francophone communities. These negotiations should lead to timely and firm commitments by both levels of government on priorities and expected results that will improve minority language education and second language teaching.

Over 14 years ago, the Supreme Court of Canada called section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* the "...linchpin in this nation's commitment to the values of bilingualism." It instructed the respondent, the Government of Alberta, "...to delay no longer" in achieving this end. The Court added that the section is "intended to remedy, on a national scale, the gradual erosion" of communities. If the situation was already urgent then, what is the state of affairs today? Registration levels in French schools have stagnated for more than a decade. What is the Government of Canada waiting for to ensure the co-operation it sorely needs from all levels of government? Agreements are effective instruments in ensuring compliance with the obligations set out in section 23 of the *Charter*.

In this context, we cannot emphasize enough the importance of progress reports. Measuring results through performance indicators allows the government to continue on course or adjust its goals according to well-defined objectives.

Attracting and educating the targeted school population for French-language schools covered by section 23 of the *Charter* presents major challenges. Registration has levelled off in Francophone and Acadian community schools. Urgent action is needed.²⁰

RECOMMENDATION 7

The Commissioner reiterates Recommendation 5 from the 2002-2003 Annual Report and recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- require each provincial Minister of Education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the *Charter*.

The *Action Plan for Official Languages* provides for new investments to improve school infrastructures and curricula, both at the primary and secondary levels. There is also a commitment to support early childhood development services and improve access to post-secondary education in the minority language.

Most initiatives related to these objectives have only just begun. For example, five daycare pilot projects have been announced as part of the Action Plan. However, except for preliminary steps aimed at identifying host communities, Social Development Canada has made little progress in this area in the past year. We will have to wait for the next fiscal year to measure the practical results in terms of creating the right conditions so that children will want to learn French.

[20] Office of the Commissioner of Official Languages, *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts, 1986-2002: Toward the Development of French Through Education, an Analysis*, 2002.

Action in the field

A revealing survey

The Commissioner conducted a survey of services provided to Nova Scotia Francophones within the framework of the federal-provincial-territorial agreement on early childhood development in force since 2001-2002. Completed in March 2004, the survey confirms that the Government of Canada did not ensure from the outset that this five-year agreement would adequately contribute to the vitality of Nova Scotia Francophone communities, in accordance with section 41 of the *Act*. Moreover, the provincial government did not consult these communities as it undertook a spending review program.

Early childhood services are an integral part of community development. They contribute to recruiting and encouraging young children to learn French so they can be better prepared to attend a French language school. This survey shows how important it is to include specific provisions for studying the needs and services provided to communities within the framework of federal-provincial-territorial agreements. Such explicit provisions would enable participating governments to clearly define their obligations and to take the steps needed to effectively participate in promoting linguistic duality and developing minority communities.

The *Doucet-Boudreau* case and the concept of remedy

On November 6, 2003, the Supreme Court of Canada rendered a historic decision in terms of education in the *Doucet-Boudreau* case in Nova Scotia. The decision confirmed that the courts can retain the right to supervise the impact of the remedies ordered against governments that do not respect the constitutional rights to education guaranteed under section 23 of the *Charter*.

The Commissioner, who had intervenor status before the Supreme Court of Canada in this case, was pleased with the decision, which will have major repercussions for the Anglophone and Francophone communities in Canada that wish to defend their education rights. As the Supreme Court of Canada aptly stated: "The affirmative promise contained in section 23 and the critical need for timely compliance will sometimes require courts to order affirmative remedies to guarantee that language rights are meaningfully, and therefore necessarily promptly, protected." The Court added that the rights guaranteed under section 23 are particularly vulnerable to government inaction or procrastination. The Commissioner hopes that governments clearly understand this message.

Which children enjoy the right to education in the minority language?

The Supreme Court will soon reach a decision on this crucial question in response to two appeals made by Quebec parents who claim the right to have their children educated in Anglophone minority schools.

Gosselin case

In the case of *Gosselin et al.*, Francophone parents claim that the provisions of the *Charter of the French Language* deprive them of the freedom to choose the language of education for their children (in state-funded schools) and that this is discriminatory under the *Quebec Charter of Human Rights and Freedoms*. The Commissioner intervened mainly because of the practical implications of the position taken by these parents. Allowing all Francophone parents to choose to send their children to Anglophone minority schools would have the effect of turning those schools into immersion schools, thus distorting the nature of the right guaranteed under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Casimir case

In the Casimir case, the Supreme Court of Canada will have to decide on the admission criteria for English schools in Quebec. The Commissioner argued that the "major part" criterion in the *Charter of the French Language* was not acceptable under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, as the strictly mathematical, inflexible application of the criterion makes it impossible to consider the best interests of the child, the family or the general interests of the Quebec Anglophone community. Recognizing that such a limitation on rights could be justified within a free and democratic society, the Commissioner has not expressed an opinion on whether the contested provisions were justified given the circumstances.

The *Institut français* of the University of Regina is inaugurated

The creation of the *Institut français* at the University of Regina will enrich the French educational system in Saskatchewan. Previously known as the Language

Institute, it will offer more courses in French, encourage research in fields related to La Francophonie and play an active role in the community. French-speaking students and immersion graduates who want to continue their post-secondary studies in French will have more options than before.

The Government of Canada, the Government of Saskatchewan and the University of Regina signed a five-year funding agreement that will enable the *Institut français* to prepare and administer programming focused on Saskatchewan's needs. Although this is a positive move, the Saskatchewan Francophone community is concerned by the *Institut's* lack of infrastructure. This situation may considerably limit its ability to grow in the medium term.

The Commissioner now expects funding to be provided as quickly as possible for renovations to the *Institut français*, to make its full development possible.

Quebec strengthens its role in community education

In the fall of 2003, the Government of Quebec organized a forum on education to give new momentum to its partnerships in this area with Francophone and Acadian communities. The discussions covered success at school, French language learning, and professional and technical training.

As part of the *Politique du Québec à l'égard des communautés francophones et acadiennes*, the Quebec Secretariat for Intergovernmental Francophone Affairs provides financing for ten to twenty education projects a year. The links created from year to year help in the development and growth of Francophone schools through the exchange of skills, teaching material or staff.

"...I am delighted to see once again that, in the end, whether in Quebec or elsewhere in Canada, as Francophones we all have the same goal: that of ensuring the development and promotion of a vibrant, dynamic Francophonie, each in our own setting, our own spheres of activity and according to our means... Therefore, this Forum is a concrete step that our government is taking in order to renew our commitment to Canada's French-speaking communities."

Benoît Pelletier, Quebec Minister for Canadian Intergovernmental and Native Affairs, Speech at the Forum on Education, Québec, November 1, 2003.

Health: Access to Care in One's Language

Access to health care in one's language is an essential condition for the development and vitality of official language communities. People who are unwell always find it easier to explain their symptoms to a health care provider in their mother tongue. To do so, there must be community health services in place that take the patient's language preferences into account.

New investments

In March 2003, the Action Plan announced major investments in the area of health for minority communities. In early 2004, the Minister loosened the purse strings and confirmed the funding for the planned initiatives.

Specific achievements include Health Canada's creation of the Official Language Community Support Bureau and the signing of agreements with the *Consortium national de formation en santé* for the training of over 1,000 health care providers by 2008. The *Société Santé en français* created 17 regional health networks that will provide planning for health services for Francophones.

A total of \$63 million over five years has been allocated to the Support Program to train and retain health care providers in minority Francophone communities. The funding will support institutions' efforts to recruit, promote greater access to training and encourage resource sharing among institutions, as well as provide

the means for training and research partnerships. In 2003-2004, the following amounts were allocated to teaching institutions and to the *Consortium national de formation*:

- ◆ \$17.5 million to the University of Ottawa to increase the number of medical students and students in health-related disciplines;
- ◆ \$4.1 million to the Cité collégiale to strengthen its programs and offer them in other regions;
- ◆ \$2.9 million over five years to the Community College of New Brunswick – Campbellton campus to create new programs and attract a Francophone clientele;
- ◆ \$6.3 million to Laurentian University and \$2.8 million to the Collège Boréal to train health care providers; and
- ◆ \$3.3 million to enable the *Consortium national de formation* help support the health institutions' recruitment efforts and to encourage the co-ordination and creation of training and research partnerships.

Also, \$27 million over four years was provided to improve primary health services for Quebec Anglophones. In co-operation with the Quebec provincial ministry of health, the Community Health and Social Services Network will be responsible for administering a project to strengthen Anglophone involvement in health networks and ensure that community needs are taken into account when regional health networks are created. Another project, to be managed by McGill University, will deliver language training and professional development to support professionals in the regions.

All these initiatives bode well. The Commissioner hopes that Health Canada will not only continue along this promising track, but also pick up speed.

Federal-provincial-territorial health agreements

In her Annual Report 2002-2003, the Commissioner recommended that the federal Health Minister of the day "ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language." The Commissioner's request was in keeping with the findings of the Romanow Commission report and of the Kirby Senate report. The Standing Committee on Official Languages of the House of Commons also tabled a report on access to health care in October 2003.

The Minister's response, delivered in March 2004, was unsatisfactory, as it did not propose any new initiatives concerning agreements with other levels of government, and the issue of official language minorities was postponed to a future meeting of Health Ministers.

More substantial commitments are needed from Health Canada and all levels of government to formally recognize the issue of access to health care in inter-governmental agreements.

The Commissioner calls on the federal Health Minister to show more active leadership on this front and to work in close co-operation with other stakeholders – provincial and territorial ministries, as well as other federal institutions responsible for community development.

RECOMMENDATION 8

The Commissioner reiterates her recommendation of 2002-2003 that the federal Health Minister:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

Research... a key component

Three recommendations made by the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons were directed to the Canadian Institutes of Health Research (CIHR). Created in 2000, the CIHR are mandated to develop Canada's health research potential for the purpose of improving the delivery of health services. The Standing Committee recommended that the CIHR appoint an official languages champion and establish an institute to conduct research on the health needs of minority communities. It also requested that the government add the CIHR to the list of designated institutions in accordance with sections 41 and 42 of the *Act*.

The CIHR did appoint an official languages champion. Also, in March 2004, they organized a workshop for health caregivers from minority communities to determine research needs and deficiencies in this area.

Nevertheless, the response to the two other recommendations was not as positive. Creating an institute for official language minority health was not considered necessary. However, a research director was appointed to address this issue. In terms of the recommendation for the CIHR to be subject to sections 41 and 42 of the *Act*, the CIHR have stated that they will meet the requirement of these sections in their area of responsibility. To demonstrate their commitment, the CIHR should report regularly on their activities on this front.

Two recommendations of the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons were directed to the Commissioner. In the first, the Standing Committee asked the Commissioner to ascertain whether the Government of Canada adheres to the *Act* when providing health services to certain groups or communities. An OCOL investigation is underway and the report should be tabled in early 2005.

In its second recommendation, the Standing Committee asked the Commissioner to organize a national forum to explore the best options for strengthening the legal basis for health services to linguistic minorities. OCOL dealt with this issue at a round table on Canada's language framework held in April 2004.

English Health services in Quebec: concerns and some good news

Several Anglophone communities in Quebec are concerned about the prospect of losing control of the institutions that traditionally served the Anglophone population. The new *Act* concerning local health and social services network development agencies that deal with reforms to the Quebec health care system includes plans to merge regional institutions into integrated networks. Detailed proposals concerning these new regional agencies will be announced in the next few months. The Commissioner is following the issue closely.

Despite these concerns, there were a number of positive initiatives related to health services for Anglophones. The Quebec Health Ministry revived the Committee for English services, which is to report to government on the best way of providing services to the Anglophone population. The Government of Quebec also announced it will earmark \$800 million to build a mega-hospital that will serve Montréal's Anglophone community.

Conclusion

To implement health programs that truly focus on official language minority communities, the provinces should develop service models that respond as much as possible to community conditions and that also enable the communities themselves to assume responsibility. These models must also take all the elements of the system into account (primary care, preventive care, promotional activities, etc.). Efforts to continue setting up effective training and professional development networks for health workers must be pursued as well. Finally, reliable performance indicators should be prepared.

A new health program in Vancouver

In British Columbia, the *Éducacentre* in Vancouver, responsible for establishing a French language community college, launched its first college level program in January 2004. Offered in co-operation with the *Cité collégiale* and the *Consortium national de formation en santé*, the *Préposé(e) aux services de soutien personnels* (Personal support service attendant) program is the first of three health programs the *Éducacentre* plans to offer over the next five years.

A new health centre in Edmonton

A seniors' home for Francophones will be built in Edmonton in 2004. The Centre Saint-Thomas will provide affordable housing for 200 residents, along with a range of health services in French. OCOL's contribution to the project was to work with the board of directors of the Centre Saint-Thomas to organize meetings with Health Canada and the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Economy

The economic strength of an official language community is crucial to its capacity to develop and flourish. Communities need a stable economic base for their populations to grow and prosper. Many communities all over Canada are in a precarious situation. Skills development and economic development programs are needed for their continued economic viability and vitality on all levels. The goal is to establish a sound economic framework that will drive communities.

Encouraging economic development

In 1999, Human Resources Development Canada created the Official Language Minority Communities' Support Fund to promote economic development in these communities. Two committees are responsible for managing this fund: the National Committee for

Canadian Francophonie Human Resources Development (now known as the National Committee for Economic Development and Employability)²¹ and the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority. These joint committees are made up of representatives of federal institutions with economic mandates and community representatives. Their mandate is to encourage economic initiatives in communities, to obtain the commitment of participating Departments and to foster co-operation among the various participants.

Besides Human Resources Development Canada, the participating Departments are Industry Canada, Canadian Heritage, Indian and Northern Affairs Canada, Agriculture and Agri-Food Canada, the

[21] The community side of the National Committee kept the same name: Coordinating Groups on Economic Development and Employability (RDEE Canada).



Treasury Board Secretariat and Public Works and Government Services. The following agencies also participate: the Business Development Bank of Canada, Western Economic Diversification, and the Atlantic Canada Opportunities Agency. Obviously, Industry Canada is expected to play a lead role in this project. It recently prepared a strategic development plan for official language minority communities subsequent to a community consultation.

In February 2004, the new Department of Human Resources and Skills Development (HRSDC) announced that it intended to review the mandate and objectives of the Support Fund and suspended funding allocations for an indefinite period. Not surprisingly, this decision dismayed community stakeholders. Many economic development projects were put on hold while awaiting a decision from the Department as well as new funding.

Delays in these types of projects can easily lead to failure. To avoid this possibility, HRSDC set up a transitional fund covering the period up to March 31, 2005. The government will examine the relevance of the Fund this coming fall. This is a good demonstration of the progress already achieved and it highlights how much remains to be done to guarantee financial stability for these programs.

The Commissioner would like to see better co-ordinated efforts and a stronger commitment from the various federal institutions taking part in community economic development. A horizontal policy and stable, continued financing must be guaranteed. No community can enjoy economic prosperity when the survival of its projects is constantly in question. This example also demonstrates the importance of establishing partnerships between governments and communities on a stable basis where respect for the dignity of community partners is assured. Community development is a multidimensional process calling for real partnerships. This is an essential ingredient for the good governance of official languages, as we noted in Chapter One.

Renewing employability programs is equally important, as they play a key role in community vitality. In addition, efforts to promote employability and economic development should be better co-ordinated. The Commissioner intends to follow this issue closely and to encourage the various Departments and agencies with obligations in this regard to take full responsibility for them.

Interview

Sowing ideas

Thanks to financing from the Official Language Minority Communities' Support Fund, some 130 employees are at work throughout Canada, helping to set up Francophone businesses. The community co-president of the National Committee of Economic Development and Employability, Claire Bélanger Parker, affectionately calls them "sowers." "They're in the field, in the communities, and they help find business opportunities. They help people work on projects that give their community vision. They started in 1997, 1998 and 1999 and were the first sign of hope in economic development."

The "sowers" do not establish businesses or grant subsidies, but they give community entrepreneurs something they often desperately need: advice and encouragement.

Ms. Bélanger Parker knows of what she speaks, as she herself had this experience in Regina when she was planning to set up her business, CNT Conferences & Tours, which provides event planning and tourism services. "If it weren't for the local RDEE (coordinating group on economic development and employability) team in Saskatchewan, I would have waited a long time to start my business. They gave me a helping hand. This is the reason for RDEE's success all over Canada. Suddenly Francophone entrepreneurs have a team they can turn to when they need encouragement."

The RDEE contributes to Canada's economy on several levels, she says. "It's a contribution to the awakening of linguistic duality in Canada. It contributes to communities and Francophone entrepreneurs taking responsibility. They can see and reassess the impact they have on their environment. This impact goes beyond the financial investment – the impact is on local pride, on recognition from the majority, it's about the added value of the French factor."

Ms. Bélanger Parker herself bears witness to recognition of the French factor in tourism. "When I started in this field five years ago, there were hardly any services available in French in Regina. Today, all the tourist attractions have bilingual guides. Tourism Regina has bilingual staff. These are the direct results of having taken economic responsibility with the help of the RDEE."



Results in the field: economic impact is not measured

The government does not always measure the economic impact some of its decisions have on official language communities and their development, in spite of the clear commitment to do so set out in Part VII of the Act.

More of the same from the Canadian Food Inspection Agency

For a government agency, failure to respect this aspect of the Act can sometimes have an unexpected outcome. This is what the Canadian Food Inspection Agency (CFIA) learned at its expense.

In 1999, the CFIA decided to transfer four seasonal inspector positions from Shippagan to Shediac. The *Forum des maires de la Péninsule acadienne* lodged a complaint with the Commissioner, indicating that the CFIA's decision would have a detrimental effect on the community's economic situation. The Shippagan region was already beset with economic problems. Transferring these four well-paid positions would have repercussions beyond a mere administrative reorganization.

The Commissioner launched an investigation. The findings were that the CFIA had contravened section 41 of the Act, which establishes that the Government of Canada must contribute to the development and vitality of official language minority communities. The *Forum* then filed suit against the CFIA.

In its decision of September 8, 2003, the Federal Court confirmed the position of the Commissioner and called on the CFIA to implement her conclusions and recommendations. Instead, the CFIA decided to appeal the Federal Court ruling.

The Court decision reinforces the principle that federal institutions have an obligation to consult communities and ensure that their decisions take their particular needs into account.

Francophones of Huronia want services in French

Le Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH) launched a lawsuit against Industry Canada in the fall of 2003 to force the Department to make the Centre responsible for providing services in French in Simcoe-North. Industry Canada is apparently unable to provide adequate services in French. The Department says that it can deliver these services through the regional Community Futures Development Corporation (CFDC).

An OCOL investigation in 2000 had shown that Industry Canada was not providing adequate services in French. The Commissioner had also found that Industry Canada had contravened section 41 of the Act. In 2003, OCOL's follow-up indicated that the Department had not fully implemented the Commissioner's recommendations, despite efforts to do so. Not only is the provision of services in French in question, but also at issue is the importance of consulting the Francophone population periodically to develop a framework for services that takes their particular needs into account.

The Simcoe-North Francophone community needs firm support for business development. The Commissioner plans to follow up again this year to ensure that services to the Francophone community are of the same quality as those provided to the Anglophone majority.

A community weakened by the fisheries crisis

The Quebec Lower North Shore covers a territory of 500 kilometres from Natashquan to the Labrador border. It is home to 15 communities grouped in five municipalities and two Montagnais reserves. Anglophones make up 67% of the territory's population.

The region, which is heavily dependent on the fishing industry, went into a serious economic slump as a result of the moratorium on cod fishing and the ban on snow crab fishing in the region.

The *Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon* lodged a complaint with the Commissioner on the basis that these decisions had a negative impact on the vitality of the Lower North Shore Anglophone community. This complaint highlights just how important it is for federal institutions to examine the potential impact of their decisions on official language minority communities and their vitality before they act.

The Commissioner is now in the process of evaluating the responsibilities of the various players in this investigation and will be finalizing her report shortly.

The Action Plan and the economy

The *Action Plan for Official Languages* outlines a series of initiatives and investments for the economic development and greater employability of official language communities.

As part of the Action Plan, Industry Canada launched several initiatives to improve access to training and increase connectivity for communities and their participation in the knowledge economy. Industry Canada held training courses in minority communities and increased its involvement in distance learning and training programs. Existing connectivity programs received additional funding.

In March 2004, the Department held consultations with communities on their economic development. These consultations are intended to assist the CFDC in preparing a more needs-centred approach.

Together with the Business Development Bank of Canada, the Department created a risk capital reserve (up to \$15 million) for small- and medium-sized businesses in Northern Ontario. It also took steps to ensure that the CFDC is able to provide services in French.

In addition, Industry Canada developed an Intranet site called ProAction 41 to inform its employees about their obligations under section 41 of the *Act*. It has also made the site accessible to section 41 co-ordinators of other federal institutions.

The Commissioner congratulates Industry Canada on these new initiatives. Connectivity projects are especially useful as they allow communities to participate more actively in the knowledge economy. Nevertheless, everyone would agree that a healthy economy also depends on prosperous factories, stores and small- and medium-sized businesses. Industry Canada and the regional agencies will have to work hard to adapt existing programs to the circumstances and needs of communities.

Finally, the sums allocated for economic development in the Action Plan are relatively modest in the context of the overall budget. Excluding the amounts devoted to the connectivity and knowledge economy projects, only \$8 million remains to improve consultation and information services for economic development programs. It is not much considering the size of the challenge. Indeed, the survival of communities depends above all on economic development.

Justice in the Official Language of One's Choice: a Plea for the Citizen

Citizens involved in legal proceedings in Canadian courts expect to be heard and understood in the official language of their choice.

At the conclusion of the legal saga concerning the *Contraventions Act*, and following an agreement reached with Ontario (see Annual Report 2002-2003, pp. 52-53), the Government of Canada, in the Action Plan, provided \$24 million over five years to ensure compliance with the linguistic obligations resulting from the Federal Court decision of 2001.

At the time, the Court had upheld the right of citizens under a federal charge:

- ◆ to receive service in the official language of their choice from court staff; and
- ◆ to have their trial in the language of their choice.

This applies throughout Canada.

In the wake of this decision, and in accordance with its commitment in the Action Plan, Justice Canada reached an agreement with the province of Manitoba giving all citizens access to services in French from

court employees in the districts of Selkirk, Steinbach and Winnipeg. The agreement provided for the creation of points of service where citizens may enter a plea of guilty or not guilty to charges under federal law, and obtain services in the official language of their choice.

Although this agreement meets the expectations that the Commissioner set out in her last report, the Department must now pick up the pace and review its agreements with the provinces of New Brunswick, Nova Scotia, Quebec and Prince Edward Island within a reasonable period, and also reach agreements with other provinces and territories.

Lack of bilingual judges

The Department is making good progress in implementing the measures contained in the Action Plan, especially with respect to mechanisms for intergovernmental co-operation. However, the Commissioner is disappointed with the Department's weak response to the third report of the Senate Standing Committee on Official Languages (37th legislature, 2nd session), which examined the study commissioned by Justice Canada entitled *Environment Scan: Access to Justice in Both Official Languages*.²²

Like the Standing Committee, the Commissioner underscored the lack of bilingual judges in her last Annual Report. Without them, access to justice in French is a challenge. The recent appointment of unilingual Anglophone judges to replace bilingual ones in Windsor and Welland is a clear setback that could put Canadians' rights to access the justice system at risk.



In its response to the Standing Committee report, the government simply described the current system and emphasized the usefulness of advisory committees. For these committees, bilingual skills are not always decisive criteria in evaluating a candidate's professional skills. On November 4, 2003, during his appearance before the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons to discuss the selection process, the Commissioner for Federal Judicial Affairs stated that:

- ◆ bilingualism is the last item on the list of evaluation criteria for candidates;
- ◆ bilingualism, as a skill, is not defined;
- ◆ there is no language testing; and
- ◆ the criterion could include English and a language other than French.

Prime Minister Martin has stated that he wants to change the appointment procedure for Supreme Court justices so that members of Parliament can examine the candidacies put forward. This would also be a good opportunity to review the appointment process for

superior courts as well as other federal courts. These courts must have adequate bilingual capacity, and language skills should be given more importance in the selection criteria.

Federal tribunals are also faced with a shortage of bilingual judges. All of these courts – over twenty of them, including the Review Tribunal for the Canada Pension Plan, the Canadian Human Rights Tribunal and the Tax Court of Canada – are subject to the *Official Languages Act*. They have specific obligations, among them, in particular, the obligation to hear and understand the parties to a case without an interpreter, in the official language that those parties choose.

Finally, we note that Justice Canada, in accordance with the commitment made in the Action Plan, established:

- ◆ an advisory committee comprising the major organizations representing official language minority communities; and
- ◆ two subcommittees, one on access to justice and one on Part VII of the Act.

RECOMMENDATION 9

The Commissioner recommends that the Privy Council Office:

- re-examine the appointment process of superior and federal court judges to provide these courts with adequate bilingual capacity.
-

A productive symposium for the Federal Courts

Representatives of Federal Courts met in Ottawa in April 2003 during a symposium entitled *Access to Justice in Both Official Languages: English and French Before Federal Courts*, organized by the Canadian Centre for Management Development, together with Justice Canada and OCOL. By means of this initiative, Justice Canada was at last responding to a special OCOL study published in 1999 on the equal use of English and French before the Federal Courts. The symposium was intended to be a forum to exchange ideas about some of the practical difficulties in enforcing the language rights and obligations derived from the *Act* in the court system.

The symposium showed participants that the court system's awareness of the scope of its linguistic obligations is inconsistent, but that it is nevertheless determined to improve access to justice in both official languages. Although there are many obstacles, they are not insurmountable. The heads of the tribunals who participated in the symposium created a working group for the express purpose of building on the analysis and discussion initiated at the meeting. This group will examine issues related to translations of Court decisions and the process of appointing members by Orders-in-Council. It will then produce a report outlining current and innovative practices, and include some findings and recommendations.

The Commissioner expects Justice Canada to provide the support needed to implement the measures and recommendations made by the working group when it completes its report.

Immigration: Communities and Diversity

In the new millennium, immigration is one of the major challenges for Canada's economic future. While our society as a whole benefits from significant population growth because of immigration, French-speaking Canadians are faced with the daunting challenge of having to deal with their proportionate decline within the Canadian population. To maintain their relative

demographic weight, they must attract their fair share of immigrants and facilitate their full integration into society and the economy. This is how Canada will build strong communities in the 21st century and preserve its linguistic heritage.

The *Canada-Quebec Accord* signed in 1991 gives Quebec certain powers to select immigrants and full responsibility for integration services. This formula made it possible to recruit a significant number of immigrants to the Quebec Francophone community.



Initiatives to attract newcomers to minority official language communities are quite recent. The steering committee of Citizenship and Immigration Canada-Francophone Minority Communities published a strategic framework in November 2003. This framework closely follows the initiatives outlined in the Action Plan. Under the terms of the Action Plan, \$9 million will be invested over five years to recruit and integrate immigrants. In turn, the strategic framework aims at increasing the percentage of Francophone immigrants settling outside Quebec from 3.1% to 4.4% by 2008. It is interesting to note that between 1996 and 2000, immigrants to Quebec whose only spoken official language was English made up 20% of total provincial immigration, whereas the percentage of the population whose mother tongue is English corresponds to less than 10% of the population of Quebec.

Other strategic framework goals aim at improving the capacity of communities to receive and integrate immigrants into their economic, social and cultural life. An additional goal is to encourage the regionalization of Francophone immigration in order to draw newcomers away from the main centres such as Toronto and Vancouver.

The provinces also demonstrated progress on the Francophone immigration file. Agreements allow the provinces to select some immigrants according to their own criteria. The Commissioner²³ and the Standing Committee on Official Languages of the House of Commons²⁴ recommended that these agreements contain a clause that provides for the participation of minority communities in promoting, recruiting and integrating newcomers whose first official language is the minority language.

Agreements signed with Manitoba, Saskatchewan, British Columbia and Nova Scotia now contain such clauses. Citizenship and Immigration Canada plans to introduce a similar clause in agreements with other provinces as they are re-negotiated. These commitments will enable provincial and territorial governments to better take into account the specific needs of minority communities.

Results in the field: corrective action needed

Language tests and immigration: French comes in second

OCOL received three complaints in the fall of 2002 about the language tests administered to potential immigrants. According to the complainants, French language tests were not provided in as many countries as English language tests. Also, the fees charged were

[23] See Recommendation 4 of the Commissioner's study entitled *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*, November 2002.

[24] See the report of the Standing Committee on Official Languages entitled *Immigration as a Tool for the Development of Official Language Minority Communities*, May 2003.

higher than those charged for English tests. Moreover, as French tests were available less frequently than English tests, it was difficult for some applicants to meet the 90-day deadline set by Citizenship and Immigration Canada.

Since there were fewer centres evaluating French, potential immigrants sometimes had to travel to neighbouring countries to be assessed and incur additional travel expenses. These difficulties made it impossible at times for them to submit test results to Citizenship and Immigration Canada by the required deadline. The net effect of this unequal access to French tests could be a lower rate of admission to Canada for French-speaking immigrants.

Upon receiving this information, Citizenship and Immigration Canada took steps to correct the situation.

- ◆ French tests are now available in some 74 countries, and the Paris Chamber of Commerce and Industry, the organization responsible for French tests, is negotiating with 27 other countries so tests can be administered locally. In the summer of 2003, the tests were available in only 55 countries.
- ◆ Canadian missions abroad were sent two formal reminders to be flexible about deadlines. The Department issued a directive to that effect and that directive is now part of the standard procedure for staff members responsible for evaluating potential immigrants.
- ◆ A Citizenship and Immigration Canada study entitled *Availability and Costs of Language Tests* confirmed that the cost of the tests used to evaluate knowledge of French is comparable to the cost of English tests.

In light of this progress, it is clear that Citizenship and Immigration Canada is working diligently to increase the number of language evaluation centres.

Conclusion

Over the past year, we have seen new momentum at the federal level with regard to the development of communities. The Action Plan definitely helped to boost ongoing initiatives. It also raised expectations by setting new challenges. Although much remains to be done, remarkable progress was made in 2003-2004. Government Departments listened to community demands and made firm commitments on health, justice and immigration. Federal-provincial-territorial co-operation led to the signing of an agreement with Manitoba on access to justice. However, results are lacklustre in the areas of education and economic development. Administrative re-shuffles and delays in negotiations have created doubt and uncertainty, and put real progress in these areas at risk.

Through agreements signed or currently under negotiation, the Government of Canada seeks to contribute to the institutional development of minority communities. These agreements pave the way by defining the government's approach to development and by clearly setting out the relevant objectives, resources, means and timelines in each area. Still, as we have seen in this chapter, *a plan is not a result* and an agreement in itself does not guarantee success. Governments must not only sign agreements, but also demonstrate political will through action. To succeed, sufficient resources must be allocated to the tasks at hand. The Action Plan defined a series of objectives, but in most cases the necessary resources were only allocated at the end of the fiscal year. Projects and activities must be implemented more rapidly.

Better intergovernmental co-operation is a key element of success. The Government of Canada must find ways to co-operate more efficiently with the provinces and territories because the sectors that are crucial for the development of minority communities straddle both jurisdictions, as mentioned in Chapter One (see page 8). The provinces and territories are essential partners in this regard.

Communities expect to be consulted when the government decides to restructure the federal system or when federal institutions design new programs. It is worth remembering that government transformations, transfers of federal responsibilities to other administrations or to third parties, program reviews and budget cuts in the 90s²⁵ did considerable harm to these communities and undermined their development. These mistakes should not be repeated now that budget reallocation reviews are underway. Government Departments should use every means available to them to consult minority communities when they make administrative decisions that affect them. Communities want to participate in designing the programs and services that affect them. Public consultations of this sort are the basis for good democratic governance.

[25] *Government Transformations: The Impact of Canada's Official Languages Program*, Office of the Commissioner of Official Languages, 1998.



Chapter Five

Promoting Linguistic Duality:
The Cornerstone of the
Official Languages Act

Promoting Linguistic Duality: The Cornerstone of the *Official Languages Act*

Under the terms of Part VII of the *Official Languages Act*, the Government of Canada must foster the vitality of Canada's English and French minority communities and promote full recognition and use of both official languages in Canadian society. In fact, these obligations are a major social project. In accordance with paragraph 3 of section 16 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, Part VII proposes that Parliament and the provincial and territorial legislatures work together to achieve true linguistic equality.

Promotion and education

Again this year, OCOL was very active in promoting an appreciation of our linguistic duality in federal institutions and among the general public. The Commissioner delivered some thirty speeches on official languages and published eight studies and reports. OCOL responded to 994 general requests for information, compared with 516 during the previous year.

The Commissioner also gave numerous interviews and distributed eight press releases. OCOL responded to over 280 requests from the media, and five letters from the Commissioner were published in Canadian newspapers.

Canada's three levels of government – federal, provincial-territorial and municipal – are fundamentally responsible for co-operating on specific measures aimed at establishing linguistic equality in everyday life. In doing so, they must take special care to ensure that Canadians have access to a complete range of government services, to education, culture, health and leisure activities in the official language of their choice.

In this chapter, we first provide a few comments on the commitment of our fellow Canadians to linguistic duality and analyse the results of a symposium on teaching English and French as second languages. We then review the role of major stakeholders in promoting linguistic duality in Canadian society. We also look at a number of areas where the government can set an example by taking concrete steps to involve other stakeholders in the process. Finally, the Commissioner makes a number of recommendations to entrench official languages as part of the Canadian reality.

The Goal: Making Linguistic Duality Everybody's Business

The Government of Canada's commitment under the terms of Part VII of the *Act* imposes obligations on all federal institutions. Each institution must take this commitment into account in its mandate, programs, resources and sphere of influence. The Minister responsible for Official Languages is the orchestra leader; he is responsible for implementing Canada's official languages policy. He must beat time and set the tempo. The music of official languages should be *allegro vivace*.

The Minister of Canadian Heritage is also responsible for co-ordinating the implementation of this commitment. She is the first violin. She is responsible for adopting detailed measures to promote linguistic duality and to strengthen its foundations, notably by:

- ◆ encouraging the public to better understand, accept and appreciate the role that official languages play in society;
- ◆ encouraging and assisting provincial and territorial governments and municipal administrations to foster the development of their official language minorities and to provide them with public services in English and French;
- ◆ facilitating the learning of English and French as second languages; and
- ◆ helping businesses, management and labour organizations, voluntary associations and other organizations to provide services in both languages and to reflect and promote the bilingual nature of Canada both at home and abroad.

This is a major challenge. To advance linguistic duality in the Canadian context, we must encourage our citizens to value this essential feature of our pluralistic society. Whether members of a linguistic minority or majority, Canadians need to appreciate the advantages of living in a country with two official languages, indeed, languages that have enormous influence worldwide.



Citizens committed to linguistic duality

Are Canadians committed to linguistic duality?

Several signs are very encouraging. Support for bilingualism remains high and has been relatively stable for the past fifteen years:

- ◆ 77% of Canadians think it is important to keep English and French as official languages;²⁶
- ◆ 8 out of 10 citizens think all Canadians should have the right to obtain service from the Government of Canada in English or French;²⁷
- ◆ more than 8 out of 10 English-speakers think it is important for their children to learn another language, and three-quarters think it should be French;²⁸

[26] Andrew Parkin and André Turcotte, *Bilingualism: Part of Our Past or Part of Our Future?* The CRIC Papers #13, Centre for Research and Information on Canada, 2004, page 6, figure 3.

[27] *Ibid.*, page 6, figure 4.

[28] *Ibid.*, pages 21 and 22.

- ◆ most Canadians (8 out of 10) believe that, in Canada, speaking English and French increases one's chances of finding a good job;²⁹
- ◆ 1 out of 4 students (24%) can speak both official languages upon graduating from secondary school, twice as many as in 1971 (13%); 1 out of 4 Canadians between ages 15 to 29 describe themselves as bilingual.³⁰

However, this obvious support for equality of English and French in our society has not fully taken hold in our daily lives. For example, since 1990, enrolment in French immersion programs has levelled off, as has enrolment in other English and French second language programs. Also, much remains to be done to ensure the full development of official language minority communities.

Symposium on Official Languages: the big picture

One of the major objectives of the *Action Plan for Official Languages* is to reinvest in minority language education and second language learning.

When it comes to individual bilingualism, about 24% of young Canadians between ages 15 to 19 now speak the other official language. The objective of the *Action Plan* is to double the number of young Canadians who have knowledge of their second official language by 2013.

In March 2004, the Office of the Commissioner of Official Languages, in co-operation with Canadian Heritage, the Privy Council Office and Canadian Parents for French, organized a two-day symposium in Toronto entitled "Vision and Challenges for the 21st Century."³¹ The meeting brought together

Heard at the symposium...

"Canada is currently at a crossroads with respect to bilingualism. During the past 30 years, Canada has been laying down structures that have changed it linguistically. It is important to recognize that it is not necessary for everyone to become bilingual, but a critical mass must be developed. In the modern world, multilingualism is here to stay. The promotion of biculturalism is a key element of the next stage in the establishment of bilingualism in Canada." (His Excellency John Ralston Saul)

"Often we think of bilingualism in purely Canadian terms – building a cohesive and united Canada. There is also a bigger picture. We need to build a confident society capable of competing globally." (The Honourable Pierre Pettigrew, former Minister responsible for official languages)

stakeholders from different sectors of Canadian society (arts, culture, sports, business, education) to discuss integrated, co-operative ways of reaching the objective of making more young people bilingual.

Working in groups, participants defined the challenges and proposed strategies to successfully respond to them.

Education

Challenges: student retention, mobilizing public opinion, making French relevant in daily life and updating teaching and learning methods.

[29] *Ibid.*, page 23.

[30] *Census of Canada*, 2001.

[31] Those interested in the full report of the symposium on official languages will find it at www.ocol.gc.ca/symposium/documents/report_rapport/rport_e.html.

Strategies: attract capable teachers; establish specialized centres; draw up national standards; recognize student achievements; promote the advantages of learning both languages; and above all, pass on the idea that learning a second language is very advantageous.

Many participants thought major changes should be made to higher education. To be motivated beyond secondary school, students should be able to continue learning their second language in college and university, and on the job.

Business and economics

Challenges: better illustrate the link between profitability and bilingualism; give success stories a higher profile; encourage networking.

Strategies: study the economic advantages of bilingualism; develop an international directory of language skills among business leaders; reward success; increase intercultural contacts between organizations.

Participants also made many suggestions to encourage cultural exchanges, for example, creating summer jobs that enable students from one province to go to another; defining language standards with support from bilingual businesses; better employee orientation; better access to content in other languages.

Arts, culture and sports

Challenges: better knowledge of existing cultural resources; better arts program funding; improve co-operation between the players and co-ordination among government policies.

Strategies: assist language exchanges in areas supporting culture, the arts and sport; use communication and information technologies to popularize bilingual role models; make cultural promotion and dissemination activities more consistent (for example, broadcast MuchMusic and MusiquePlus across the country).

To successfully apply the strategies that were proposed, participants called for the support of a variety of public and private institutions, such as the Council of Ministers of Education (Canada); Connexion Jeunesse, Exchanges Canada and the Society for Educational Visits and Exchanges in Canada (SEVEC); broadcasting institutions like the National Film Board (NFB), CBC/Société Radio-Canada and the Aboriginal Peoples Television Network; and associations of teachers, universities and faculties of education.

A clear message

The message emerging from these numerous exchanges is clear: bilingualism is everybody's business. All Canadians should have an opportunity to become bilingual.

Our young people tell us that in the future, their identities will depend less on their origins and more on the paths they choose. They might be of Chinese, Jamaican or Bosnian origin and English- or French-speaking, or both. For youth, individual bilingualism is an expression of allegiance, freedom, or even identity. From that perspective, learning English or French as a second language is a sign of our openness to our neighbours and to the world.

What this is all about is renewing the commitment of all Canadians to the foundations of our national identity: the existence of two great language communities living together, both becoming progressively more diverse and multicultural. It is the "Great Partnership," the source of all our other forms of association.

Progress towards the equality of status for both our official languages and the communities that speak them depends on many factors, but the basic elements are legal support, political will and leadership, and support from the general public. It is up to the Government of Canada to mobilize all its partners – federal institutions and provincial and territorial

Language skills add value

More than half of Canadian business leaders believe that people who speak more than one language have an easier time finding work, a new survey has found.

Also, 47% of the business people polled by COMPAS Inc. for the *Financial Post* also thought that fluency in another language makes individuals more culturally sensitive.

The results of the survey, which was conducted between Nov. 26-28, also suggest that, especially at the hiring stage, business leaders value the fact that employees know other languages.

"The good news is that businesses do consider second-language skills – particularly second-language skills in French – as being valuable," COMPAS spokeswoman Tamara Gottlieb said.

Business leaders believe that if an individual is fluent in more than one language, "it's going to be easier for you to find a job and probably you're going to get a better-paying job to boot," Ms. Gottlieb said.

Wojtek Dabrowski, *Financial Post*, December 1, 2003, p. FP02.

governments – to fully develop the richness of our linguistic duality. The best starting point for this movement towards equality is undoubtedly extending and improving how our official languages are taught as second languages.



Commitments

Many symposium participants agreed to take specific steps to contribute to the objective of doubling the percentage of secondary school graduates who speak the other official language by 2013. Some will distribute their products and resources on language learning more broadly. Others will contribute to promotional campaigns or draw up inventories and prepare tools illustrating success stories. A summary of some of the commitments appears on the following page.

Overview of commitments made by participants at the symposium on official languages

Education

- In partnership with ministries of Education and professional associations, the Second Language Centre at the University of New Brunswick will co-ordinate the development of a competency profile for second-language teachers in post-secondary education institutions involved in teacher training.
- The Canadian Association of Second Language Teachers will disseminate the information it has on second-language education and publish it on its Web site. It will draw up a list of businesses that will be available in both official languages.
- Glendon College will continue to work on its project of linking second-language mentors throughout Canada.
- The Ontario Teachers' Federation will facilitate the distribution of information to teachers about available resources, while the Canadian Teachers' Federation will continue its research concerning the workloads of second-language teachers and eventually publish an inventory of teacher qualifications.
- The Deputy Minister of Alberta Learning pledged to hire, during the summer 2004, a university student taking French as a Second Language courses to work in the Ministry.

Business and Economics

- The Centre for Research and Information on Canada will support the development of an international index of multilingual businesses.
- Drake International will experiment with its interactive messaging technology to test messages on official languages.
- The Commissioner of Official Languages for New Brunswick will establish contacts with private enterprises to foster continued support of bilingualism and will make this information public for use as business case models.
- The Association for Canadian Studies will use the organization's magazines to promote positive bilingual messages.

Arts, Culture and Sports

- The National Library of Canada will develop an inventory of products and resources available to teachers in the field of bilingual arts and culture.
- The National Film Board will act as a catalyst vis-à-vis artistic and cultural institutions to co-ordinate government policies and investments and develop better co-operation in the promotion, distribution and dissemination of cultural resources.

The Role of Other Institutions: More Involvement Required!

It is essentially through Canadian Heritage and other federal institutions involved in culture that the Government of Canada currently promotes official languages in Canadian society.

Under Part VII, all the other federal institutions also have responsibilities for promoting linguistic duality. For many institutions, including those in the economic field, it is an important responsibility. However, except for cultural institutions that are mandated to reflect Canadian identity, this aspect has been largely ignored by other institutions. A review of Part VII action plans prepared by the 29 federal Departments or institutions designated under the Ministerial Accountability Framework adopted by Cabinet in 1994³² revealed few initiatives in this area.

Half of these initiatives dealt mainly with increasing awareness of and appreciation for official language minority communities. This is without a doubt an important part of promoting linguistic duality, but there were on the whole few projects that dealt directly with enhancing an appreciation for our official languages among the majority population.

In point of fact, this is a major deficiency in the government's March 2003 *Action Plan for Official Languages*. Except for the very important aspect of second language teaching, the Action Plan proposes few initiatives directed at the linguistic majorities. Also, Canadian Heritage does not put enough emphasis on the promotion of activities when carrying out its mandate and in exercising its co-ordination responsibilities in relation to Part VII of the Act. For example, the guide it produced to help employees in institutions responsible for reporting on the implementation of Part VII contains only one question (out of 19) that has a direct bearing on the promotion of linguistic duality.

Moreover, ten years after the approval of an accountability framework for Part VII, only 29 federal institutions (out of more than a hundred) are required to prepare action plans and report on them. For example, VIA Rail, Air Canada, the Canadian Museum of Civilization, the National Gallery and Transport Canada are not required to prepare such reports. Have they no role to play in promoting English and French in Canadian society? There are also no interministerial mechanisms to co-ordinate these types of activities in order to maximize their impact. We believe all institutions should be held accountable for doing their part in promoting the two key objectives of Part VII.

[32] The 29 federal Departments and institutions are the National Arts Centre, the National Capital Commission, the Canada Arts Council, the National Film Board of Canada, Parks Canada, Canadian Heritage, the Canadian Broadcasting Corporation, Telefilm Canada, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Agriculture and Agri-Food Canada, Business Development Bank of Canada, Canadian Tourism Commission, Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec, Western Economic Diversification, Industry Canada, Public Works and Government Services Canada, Canadian Centre for Management Development, Status of Women Canada, Social Sciences and Humanities Research Council of Canada, Human Resources Development Canada (now Human Resources and Skills Development Canada and Social Development Canada), Health Canada, Canada Post, Department of Foreign Affairs and International Trade (now two distinct Departments: Foreign Affairs Canada and International Trade Canada), Canadian Agency for International Development, International Development Research Centre, Citizenship and Immigration Canada, Justice Canada, Treasury Board Secretariat of Canada, and Statistics Canada.

Results in the Field: Setting an Example

The Government of Canada can and must set an example. It can and must exercise the leadership required to encourage other levels of government and all the players on the social front to promote linguistic duality.

Ottawa, bilingual capital and symbol of the nation

Shortly after his election as Premier of Ontario, the Honourable Dalton McGuinty promised that the Legislative Assembly would pass a resolution recognizing the bilingual character of the City of Ottawa. Although the City had adopted a satisfactory language policy in 2001, the formal recognition of the city's bilingual character has been desired and expected for some time.

Full recognition by the Ontario Legislative Assembly of Ottawa's bilingual character would not be perceived as just a whim. The effects of such a decision would be both symbolic and practical. First of all, such a resolution would reassure citizens that the City's language policy will stand the test of time. It would also confirm in the eyes of all Canadians that our nation's capital shares and reflects their values with respect to linguistic duality.

The Commissioner has been calling for the legal recognition of Ottawa's bilingual character since the new City was created in 1999.

Bilingual services and commercial leases

In March 2004, the Commissioner of Official Languages published the results of a study on the availability of bilingual services in businesses located in federal buildings in the National Capital Region (NCR).

To encourage the recognition and use of English and French in Canadian society in accordance with Part VII of the *Act*, owners of federal buildings and assets, such as the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada, must include language clauses in their commercial leases, clearly inform their tenants on their linguistic obligations and ensure that they respect them. The results of the study are disappointing, especially on the Ontario side of the National Capital Region (NCR).

- ◆ Barely 40% of the 207 businesses surveyed had leases that included clauses on bilingual signs and services.
- ◆ In Ottawa, written material (signs, menus, Web sites, etc.) was available in English only, in over half of the businesses visited.
- ◆ Also in Ottawa, service over the phone in both languages was available in 70% of cases and for person-to-person services, bilingual service was available in 60% of cases.
- ◆ Businesses in federal buildings in Gatineau had exemplary telephone and person-to-person services in both languages and written material was bilingual in the vast majority of cases.

The Commissioner made a dozen recommendations to correct the situation. The three institutions concerned (Canadian Heritage is also among them) have indicated that they intend to implement them.

Many business leaseholders interviewed as part of this study said it was advantageous for them to offer bilingual services in the NCR as it allows them to increase their market share. What better way to cement the government's commitment to linguistic duality than by giving the NCR a bilingual face?

Commercial advertisements in publications: another show of support for Canada's linguistic duality

Some ten federal institutions regularly publish magazines or brochures aimed at their specific clientele. The best-known examples are Air Canada's *enRoute* magazine, VIA Rail's *Destinations* and Canada Post's *SmartMoves* guide. These magazines and brochures are bilingual, but what about commercial advertising and messages from their sponsors?

The Commissioner studied this issue in 2003. Many federal institutions, for example VIA Rail, Canada Post, the National Capital Commission, the Canadian Tourism Commission and the Department of Foreign Affairs and International Trade require that advertisements in their publications be in both languages. Other institutions simply encourage businesses to publish advertisements in both languages. On the one hand, in the National Gallery of Canada's *Vernissage* magazine, the proportion of bilingual advertising space has varied from one-quarter to one-half over the past two years. On the

other hand, advertising by private companies was practically all in English in *Prelude*, the National Arts Centre magazine.

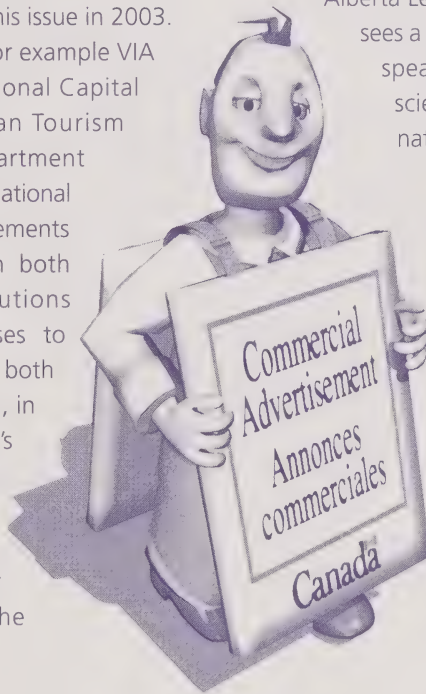
Canadian Heritage has a role to play in building awareness among these institutions in terms of this unique opportunity to support our linguistic duality. We hope the results of this study have provided Canadian Heritage with a game plan in this regard. In any event, the Commissioner has drawn up guidelines to assist institutions in this sector to engage in promoting the use of both languages.

Alberta puts language and economy together

The Government of Alberta has adopted a language learning policy specifically linked to its economic development strategy.

Alberta Learning (the Department of Education) sees a pressing need for qualified people who speak other languages besides English in science, technology, medicine and international trade.

The Government of Alberta recognizes that learning a second language will give young Albertans more opportunities for social and economic success in today's global village. For many people, English remains the language of business, but the increasing importance of new economic powers that use languages other than English cannot be underestimated. Being able to do business in several languages and being able to understand other cultures is an asset.



As of the 2006-2007 school year, all 4th grade students will begin to learn a second language. School boards will decide which second language will be taught. They may offer one or several courses in four groups: official languages (English and French), international languages, traditional languages, or Aboriginal languages. In many cases, French will no doubt be chosen because Alberta already offers French second language programs throughout the province.

Sport Canada: back on track

The Canadian sport system is an important tool in promoting linguistic duality. Canadians always feel proud when they see our Anglophone and Francophone athletes do their best for Canada.

In her last Annual Report, the Commissioner was critical of Sport Canada's lethargic implementation of recommendations contained in a study published in 2000.³³ That study found that French did not enjoy the same status as English in the Canadian sport system.

This year, Sport Canada took several steps to improve the situation. For example, it provided additional funds to National Sport Organizations (NSOs) to help them offer services to athletes in both languages, and it raised the level of bilingual skills required of its program managers and officers. The Secretariat for the 2010 Olympics is also working in close co-operation with the Vancouver Organizing Committee to ensure that official languages clauses in the multiparty agreement are implemented.

Although these measures are positive, what matters are results. At present, Sport Canada primarily uses self-assessments by NSOs to determine whether services are provided adequately in both languages.



We checked a sample of 22 NSO Web sites: six had major deficiencies (no French content, incomplete or poor quality content in French). Sport Canada must establish a formal audit mechanism to ensure that NSOs adhere to prescribed standards for official languages.

Canadian language planning: know-how for export

Canada's way of ensuring respect for language rights is a source of inspiration for many multilingual states. The Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) is often consulted because of its expertise.

South Africa

South Africa has 11 official languages. In September 2003, at the request of the Canadian International Development Agency (CIDA), OCOL co-ordinated the visit of a delegation of members of the South African Commission of Official Languages, which has a mandate to promote, and ensure respect for, the nation's official languages.

The support infrastructure for implementing the *Official Languages Act*, as well as our ombudsman role and promotional activities, greatly impressed our distinguished guests, including the president of the Commission.

South African representatives are considering visiting Canada in the future as part of assignments to study our principles and methods and subsequently draw up practices inspired by the Canadian model, yet tailored to their reality.

Sri Lanka

At the request of the Government of Sri Lanka, and thanks to a CIDA program, OCOL sent a representative to that country in June 2003. Our focus was on the management capacity of the Sri Lanka Official Languages Commission and the ministry responsible for implementing language policies.

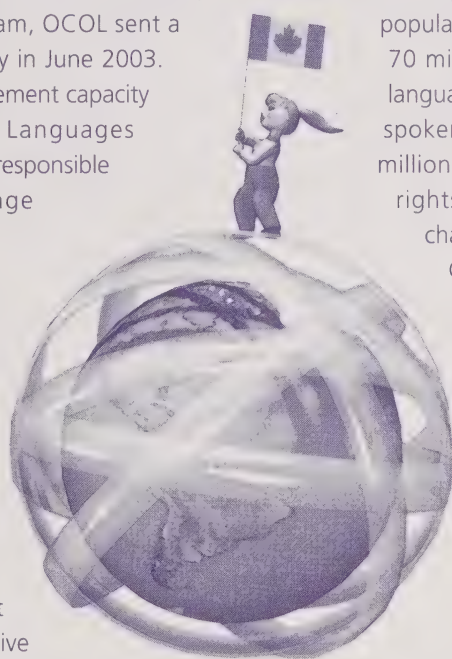
The population of Sri Lanka is about 20 million people, 75% of whom speak Sinhalese and 25% who speak Tamil. These have been the country's two official languages since 1987. The Tamil population, however, feels left out of the government structure, as it holds only 5% of administrative positions.

The government of Sri Lanka believes that proper implementation of language policies is an essential feature of the ongoing peace process. Tamils should be able to contribute to building the country within its administrative system, in their own language.

People's Republic of China

OCOL welcomed a delegation from the People's Republic of China this year. The main aim of the fact-finding mission was to obtain information and examine on-site the Canadian approach to language planning.

The People's Republic of China, with a population of over one billion, has at least 70 million citizens who speak minority languages. Fifteen of these languages are spoken by minorities of 10,000 to one million people. In this context, language rights and diversity management are challenges on a national scale and the Canadian experience in this field is of great interest. The China Law School and Political Science University and the Applied Linguistics Institute of the Chinese Ministry of Education have joined with the International Academy of Linguistic Law to organize a conference on this subject in the fall of 2004.



Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie

Until October 2003, the Commissioner was one of the two vice-presidents of the *Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*, an organization of some forty ombudsmans and mediators of La Francophonie. During the past year, she concentrated her efforts on co-ordinating a review of the Association's by-laws.

Réseau international du français dans le monde

At the invitation of the International Agency of *la Francophonie*, the Commissioner spoke at a symposium organized in Paris in November 2003 by the *Réseau international du français dans le monde*, an Agency organization. The symposium discussed diversified strategies to encourage the teaching and use of French.

The Canadian experience of integrating French into the public service and of teaching French as a second language is of great interest because in many Francophonie countries, French is not the main language spoken.

In her presentation, the Commissioner emphasized the importance of government leadership and the need to develop a range of tools necessary to implement language policies.

Conclusion: Getting Back on Track

The surveys cited at the beginning of this chapter confirm that Canadians believe linguistic duality is one of the fundamental values of Canadian identity. However, this support is not as solidly entrenched as one would like it to be. The Government of Canada and its partners in Canadian society must draw up a joint strategy to reach a fuller understanding and appreciation of the goals of our language policy.

For example, we should make better use of the goodwill and enormous potential of the almost two million students who study French as a second language (one out of two Anglophone students). Every strategy should highlight the advantages having two official languages give Canada. We must demonstrate that linguistic duality is at the very heart of our national values and is a source of economic benefit and cultural advantage. Moreover, on the national and international levels, linguistic duality contributes to an essential dialogue on dignity and respect.

RECOMMENDATION 10

To better consolidate linguistic duality in Canadian society, the Commissioner recommends that:

Canadian Heritage:

- place greater emphasis on measures to promote linguistic duality, especially by providing institutions with the guidance necessary to define activities linked to this aspect of Part VII; and assess the effectiveness of programs promoting linguistic duality and take corrective measures, if necessary.

RECOMMENDATION 11

Federal institutions:

- especially those that are required to develop a plan regarding Part VII of the *Official Languages Act*, include in such plans initiatives aimed at enhancing linguistic duality and be accountable for this activity to Canadian Heritage.

Canada has made a name for itself and has remained united by rallying around shared values, while respecting differences. Our efforts to enhance the value of our triple heritage (First Nations, English

and French) have taught us little by little to develop the tolerance and flexibility needed to welcome others and to live together in harmony.

This movement towards inclusiveness has, in turn, made possible the smooth integration of many newcomers. In a world where sectarianism and attempts at cultural homogeneity create enormous challenges, Canada – with its linguistic duality and diversity – can serve as a model for other societies. It is a challenge that calls for constant effort and attention, in particular so that Canadians are able to understand the full significance of these complementary values.

The Right Honourable Beverley McLachlin, Chief Justice of Canada, described this situation well: “Linguistic duality is part of the Canadian identity, and is rooted in our history. But this story belongs to all Canadians, not just those whose ancestors arrived here in the 17th or 18th century. For history to be appropriated as the source of a national identity, it must be meaningful for newcomers. The Canadian identity is constantly being reinvented, in an attempt to reconcile memory with the present.”³⁴

[34] From a speech given by Chief Justice McLachlin at the first annual J. Fernand Landry Seminar 2004, entitled *Linguistic duality and Pluralism*, Moncton, March 8, 2004.

6

Chapter Six

Analysis of Complaints



Analysis of Complaints

The ombudsman's role essentially consists of receiving and settling complaints. In conducting investigations, we can suggest solutions that guarantee better compliance with the *Official Languages Act*. All managers involved should feel personally committed and search for serious, sustainable solutions. That is why we try to achieve these solutions by working as closely as possible with federal institutions. We encourage them to reduce the psychological gap between the government and the average citizen. We have also succeeded in improving the process for handling complaints.

Here is the breakdown of complaints lodged over the past year:

- ◆ Some 1,031 complaints were lodged to the Commissioner, down 23% from last year.
- ◆ Around 74% (761) of complaints lodged were admissible, about the same percentage as in previous years.
- ◆ As in past years, most complaints (86%) came from Francophones.
- ◆ The number of complaints lodged by Anglophones decreased by 52%, dropping from 305 in 2002-2003 to 145 in 2003-2004. (We should point out that in 2002-2003, we received more than a hundred complaints from Anglophones about Environment Canada weather reports. These complaints were deemed to be unfounded.)

Transmittal mode

The number of complaints lodged in person has decreased steadily over recent years. However, the number sent over the Internet has increased steadily. At present, they make up some 10% of all complaints received.

Information requests

The number of information requests has almost doubled, increasing from 516 to 994. The number of requests from Anglophones rose from 175 in 2002-2003 to 539 in 2003-2004, a 208% increase. Requests from Francophones grew by 33%, from 341 in 2002-2003 to 455 in 2003-2004. Most of these information requests were general in nature (publications, statistics and access to language training).

This increase is difficult to explain. It is possible that this phenomenon is related to the fact that official languages issues have been prominent in the press.

Decrease in the number of complaints

The decrease in complaints noted this year is essentially attributable to a reduction in language of service complaints. There may be several contributing factors at play:

- ◆ Fewer complaints about Air Canada (which is being restructured).
- ◆ Fewer complaints from Anglophones (for the reasons mentioned earlier).
- ◆ Lack of awareness by citizens of their language rights.
- ◆ A certain weariness among complainants related to the inability of institutions to solve recurrent problems (see Chapter Two on service to the public).

Admissible complaints related to language requirements for positions increased by 41% this year, from 56 to 79.

Complaints lodged and admissible complaints

When a complaint is made to our office, we must first ascertain whether or not we have the power to investigate it. If so, the complaint is admissible. If not, it is considered inadmissible and we inform the complainant that we do not have the authority to take action. If a complaint is found to be admissible, it is assigned to one of our investigators.

The investigation process includes studying the allegations, interviewing the complainant and the institutions involved and analyzing the results. Once the analysis is completed, the investigator determines whether the complaint is justified or not.

A complaint is deemed to be *unfounded* if there was no contravention of the *Act*. A complaint is *founded* if it is determined that there was a contravention. Both the institution and the complainant are informed of the decision. When the complaint is founded, the institution must demonstrate that the situation has been corrected. We follow up to ensure that the measures taken were indeed effective.

Even though there are occasional delays, we work closely with the institution at fault to find a quick solution. For example, when we received a complaint that there was no service at a toll-free TeleCanada calling card number, we contacted Public Works and Government Services Canada, which settled the problem immediately. We were therefore able to inform the complainant about the measures taken less than a month after receiving the complaint.

Diagram 1
Number of admissible complaints
from Francophones

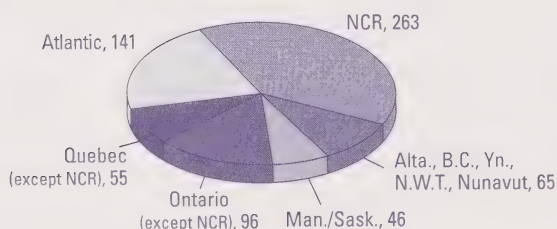
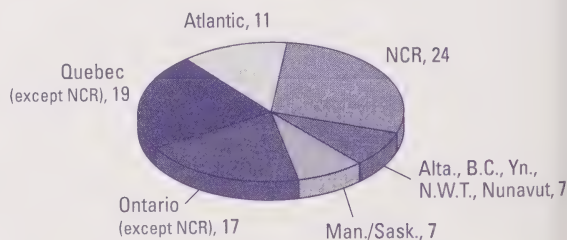
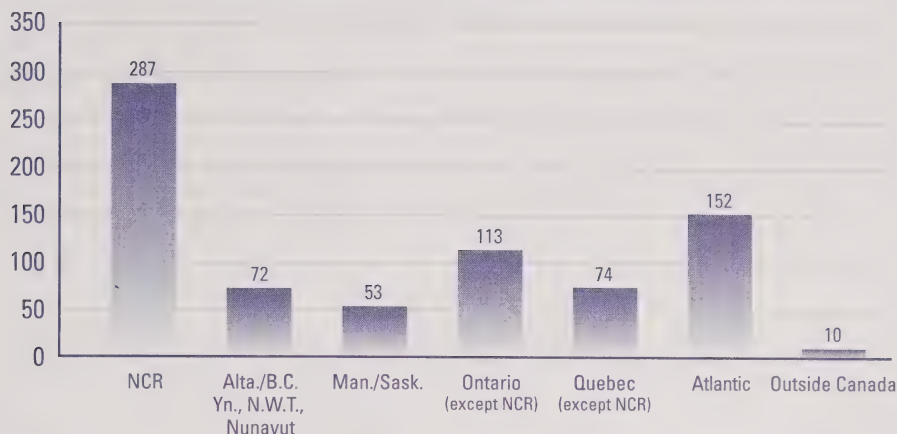


Diagram 2
Number of admissible complaints
from Anglophones



Note: Approximately 74 % of these complaints are admissible. Those that are not investigated are referred to the appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the *Official Languages Act* or its *Regulations* (Communications with and services to the public).

Diagram 3
Number of admissible complaints by region



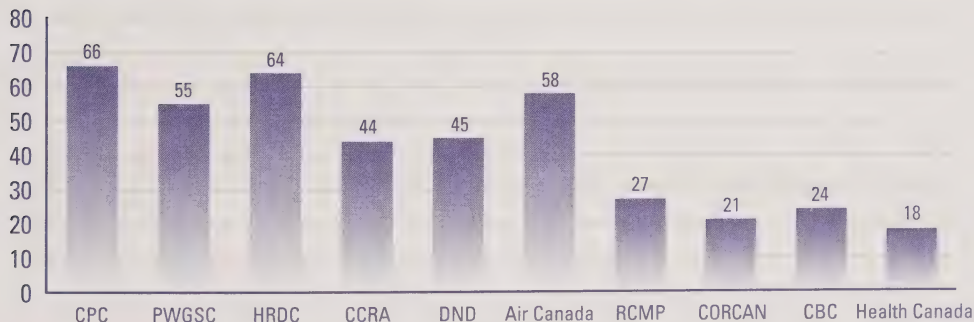
Admissible complaints by region

Although complaints come from all over Canada, the two regions with the largest number of admissible complaints are the National Capital Region and the Atlantic provinces.

The ten most targeted institutions

More than half (55%) of the complaints concerned ten institutions. Obviously, they are the institutions in closest contact with the public. The following diagram shows the number of admissible complaints against these ten institutions. (A detailed breakdown of complaints lodged against these institutions appears in Table 2.)

Diagram 4
Number of admissible complaints against the ten most targeted institutions



LEGEND:

CPC: Canada Post Corporation
 PWGSC: Public Works and Government Services Canada
 HRDC: Human Resources Development Canada
 CCRA: Canada Customs and Revenue Agency

DND: Department of National Defence
 RCMP: Royal Canadian Mounted Police
 CORCAN: Corcan (Correctional Service Canada)
 CBC: Canadian Broadcasting Corporation

Admissible complaints by major category

Of the admissible complaints, 62% were about language of service and 16% about language of work. Here are some points to consider:

- ◆ The 33 admissible complaints about equitable participation represent a 106% increase over last year.

- ◆ The promotion of English and French (Part VII of the Act) was the subject of 33 admissible complaints, a 65% increase over last year. The increase may be linked to greater awareness of this part of the Act due to recent court decisions.

Diagram 5
Number of admissible complaints by major category

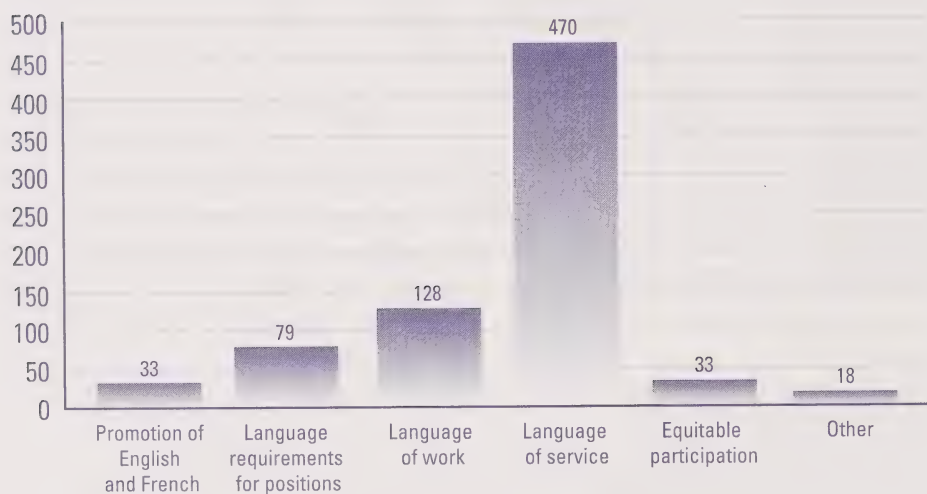


Table 1 presents a summary of admissible complaints by province and major category.

Table 1

Number of admissible complaints by province/territory and by major category

Province/Territory	Admissible complaints	Service to the public	Language of work	Language requirements	Promotion of English and French	Equitable participation	Other
Newfoundland and Labrador	4	4	0	0	0	0	0
Prince Edward Island	31	28	0	3	0	0	0
Nova Scotia	58	36	5	3	1	1	12
New Brunswick	59	30	12	7	3	6	1
Quebec	74	41	21	2	6	3	1
National Capital Region (Quebec)	57	14	15	28	0	0	0
National Capital Region (Ontario)	230	118	61	25	13	12	1
Ontario	113	91	10	2	3	7	0
Manitoba	32	21	0	7	1	1	2
Saskatchewan	21	18	1	0	2	0	0
Alberta	35	31	1	2	1	0	0
British Columbia	31	26	2	0	0	2	1
Yukon	4	3	0	0	0	1	0
Northwest Territories	2	1	0	0	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
Outside Canada	10	8	0	0	2	0	0
TOTAL	761	470	128	79	33	33	18

Note: Approximately 74 % of these complaints are admissible. Those that are not investigated are referred to the appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the *Official Languages Act* or its *Regulations* (Communications with and services to the public).

Table 2 gives an overview of the status of the complaints.

Table 2

**Institutions with 15 or more admissible complaints in 2003-2004
and status of complaints**

Department or Institution	Total admissible complaints 2003-2004	Founded	Unfounded	Under investigation
Canada Post	66	34	13	19
Human Resources Development Canada	64	30	5	29
Air Canada	58	10	3	45
Public Works and Government Services Canada	55	11	5	39
Department of National Defence	45	6	4	35
Canada Customs and Revenue Agency	44	14	4	26
Royal Canadian Mounted Police	27	11	1	15
CBC	24	6	1	17
CORCAN	21	0	3	18
Health Canada	18	7	1	10
TOTAL	422	129	40	253

Note: The investigation of a complaint may begin in one year and end in the next. There is no correlation between the number of admissible complaints lodged during a year and the number of complaint files, founded or not, closed in that same year.

Service to the public

These are the three major categories of admissible complaints about service to the public:

- ◆ written communications (22%);
- ◆ person-to-person communication (17%): receptionists, customs agents, postal workers, police officers, etc. who do not actively offer services in both official languages; and
- ◆ communications in the media (15%): nearly all these complaints were about the lack of advertising in minority official language publications.

Language of work

The 128 admissible complaints about language of work were broken down as follows:

- ◆ 59% lodged by public servants in the National Capital Region;
- ◆ 16% lodged by public servants in Quebec; and
- ◆ 13% lodged by public servants in the Atlantic provinces.

Mostly, they concerned internal communications (38 complaints) and professional development (19 complaints).

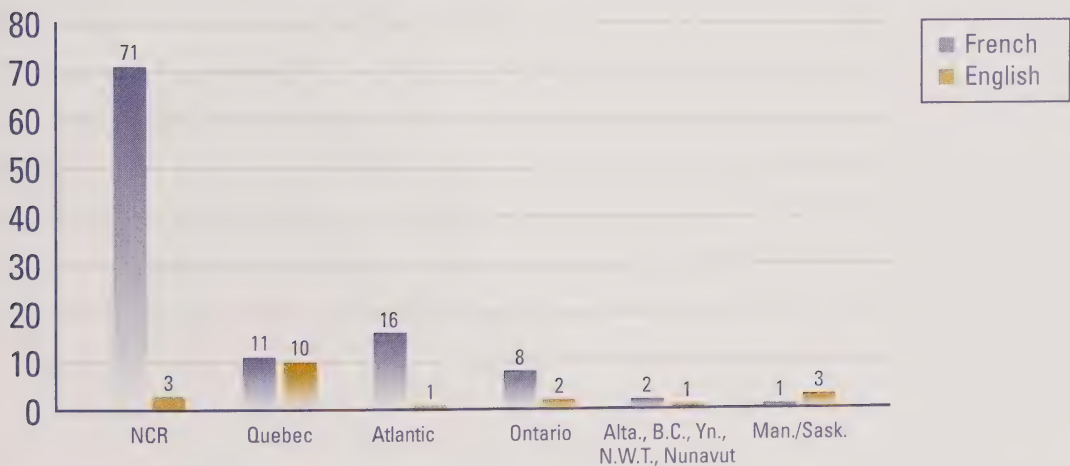
Language requirements for positions

In recent years, the number of admissible complaints about the language requirements for positions has steadily increased. This year, these complaints made up 10% of all admissible complaints. The increase is mostly explained by increased activity in staffing bilingual positions and greater awareness of the issue of language requirements among public servants. The media also demonstrated more interest in this issue.

These complaints generally concern one of the following three elements:

- ◆ the linguistic designation of a position;
- ◆ the linguistic profile of a position (levels A, B, C or P); or
- ◆ the staffing method used (imperative or non-imperative).

Diagram 6
Number of admissible complaints about language of work, by language



Promotion of English and French

Thirty-three admissible complaints identified contraventions to Part VII of the *Act*, which sets out the government's commitment to favour the development of Canada's Anglophone and Francophone minorities and to promote full recognition and use of English and French in Canadian society. Francophones lodged 31 of the 33 complaints (94%), which targeted the following institutions in particular: the Canadian Broadcasting Corporation (15 complaints), Telefilm Canada (6 complaints) and Canada Post (4 complaints).

Equitable participation

Thirty-three admissible complaints concerned the lack of equitable participation of the two official language groups in the public service. In most cases, it was alleged that Anglophone and Francophone public servants did not have the same opportunities for promotion within their institution.

Conclusion

People generally do not like to lodge complaints. A complaint is often the result of a person's exasperation at not seeing the objectives contained within the *Act* materialize, despite repeated promises by political leaders. Paradoxically, complaints are also a sign of hope. Citizens want to believe that their protests are not just a stab in the dark, but contribute instead to promoting the equality of status of English and French in federal institutions, and ultimately in Canadian society. We too are certain that their actions and hopes are well founded. For the Commissioner, complaints are an essential ingredient in helping to achieve the goal she has set out for herself: that of a catalyst for change.



Conclusion

A Slow Year that Raised
Some Questions

A Slow Year that Raised Some Questions

The year 2003-2004 will not go down in history as a vintage year for official languages. The new momentum promised in the *Action Plan for Official Languages* soon faded during the long period of government transition.

Indeed, we expressed concerns about the continuity of government action in the Annual Report 2002-2003, in light of possible shifts in portfolios for some players and new priorities that might suddenly change the agenda.

There is little progress concerning language of work. There were no public awareness activities with respect to the full meaning of linguistic duality. Not much headway was made in strengthening Part VII of the *Act*. Considering the government's experience in this area, the renewal of the Official Languages Program in education is inexplicably behind schedule.

However, it is satisfying to see parliamentarians show the leadership one would expect in obtaining better results on linguistic issues. The creation of the School of Public Service, positive measures for health and immigration, and confirmation that the funding for the *Action Plan* will be maintained are part of the good news.

The government must not slow down. It must exercise firm leadership and aim, as a priority, for constant, measurable results through a stringent accountability framework.

We should bear in mind that the *Action Plan* is not a result in itself, but rather one of several tools for progress towards the equality of both official languages in Canada. Society as a whole must also support this great common endeavour, especially by encouraging the government to stay the course.

Ensuring good governance for official languages means developing the necessary skills to advance the equality of the status of English and French in Canadian society. This implies creating a structured political and administrative process as well as close co-operation with other levels of government.

Good governance includes all the major political players and institutions, as well as the structures, mechanisms and processes for program development and implementation. It should also provide an opportunity for individual citizens and communities to express their interests and to defend and extend their language rights.

In short, efficient, effective governance of official languages is based on creating a broad consensus on means and ends. It calls for individuals and institutions to be champions for the cause. It requires clear individual and collective responsibility, adequate resources and transparent, detailed accountability.

The government wants Canada to be an important player on the world stage. To achieve this, it is relying on its human capital. The fact that a growing number of Canadians master both official languages can be seen as an economic advantage. It is no longer just a question of being able to speak English and French to obtain a bilingual position, but also of increasing one's chances for success in an increasingly competitive and communications-focused world.

Canada's prosperity depends on many factors. It is partly due to the climate of mutual trust and respect, and to the relationships we have been able to create for ourselves in varying degrees throughout our history. Canada would not be viable without this mutual support and trust. One has only to look at what is happening elsewhere in the world. In many countries where justice and respect are not basic values, the language, ethnic or religious conflicts that break out endanger economic development and social progress.

In Canada, our ability to get along and talk to each other is at the very heart of our stability and prosperity as a democratic nation. We cultivate our official languages and cultural understanding and we reap peace and progress. As a result, we have created an important place for ourselves in the modern world.

APPENDICES

Appendix A

Recommendations

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the President of Treasury Board:

- quickly complete a review of remaining official language policies.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of Part VII through legislation or regulation by defining its compulsory nature as well as how federal institutions should implement it under the terms of section 41 of the *Act*.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the government:

- maintain, in the context of the spending review, the resources allocated to the Official Languages Program as a whole.

RECOMMENDATION 4

As this accountability framework will play an important role in identifying sectors, and in order to change an organizational culture which emphasizes process over results, the Commissioner recommends that the Treasury Board Secretariat:

- strengthen the Management Accountability Framework by:
 - reviewing it to emphasize the importance of official languages in performance-based indicators for citizen-focused services; and
 - developing very specific official language performance indicators.

RECOMMENDATION 5

To reinforce the requirement that managers report on the implementation of the *Act* and to increase awareness among public servants regarding the importance of respecting the public's language rights, the Commissioner recommends that the Public Service Human Resources Management Agency:

- establish effective results-based assessment mechanisms and appropriate employee training mechanisms by:
 - conducting more audits on the implementation of the *Act* in institutions;
 - requiring that institutions themselves conduct internal audits; and
 - ensuring that employees receive better training, with an emphasis on respecting language rights as a fundamental part of showing respect for the citizen.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner recommends that Transport Canada:

- propose the adoption of the necessary legal amendments to preserve and protect the language rights of the public and Air Canada's employees, regardless of the modifications that are made to the structure and organization of the air transportation industry.

RECOMMENDATION 7

The Commissioner reiterates Recommendation 5 from the 2002-2003 Annual Report and recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- require each provincial Minister of Education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the *Charter*.

RECOMMENDATION 8

The Commissioner reiterates her recommendation of 2002-2003 that the federal Health Minister:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

RECOMMENDATION 9

The Commissioner recommends that the Privy Council Office:

- re-examine the appointment process of superior and federal court judges to provide these courts with adequate bilingual capacity.

RECOMMENDATION 10

To better consolidate linguistic duality in Canadian society, the Commissioner recommends that Canadian Heritage:

- place greater emphasis on measures to promote linguistic duality, especially by providing institutions with the guidance necessary to define activities linked to this aspect of Part VII; and assess the effectiveness of programs promoting linguistic duality and take corrective measures, if necessary.

RECOMMENDATION 11

Federal institutions:

- especially those that are required to develop a plan regarding Part VII of the *Official Languages Act*, include in such plans initiatives aimed at enhancing linguistic duality and be accountable for this activity to Canadian Heritage.

Appendix B

A Showcase of Success Stories

The art of earning recognition

Official language initiatives contribute to creating a new awareness concerning language among public servants and in Canadian society as well. Although they may not make headlines, they are nevertheless examples of what can be achieved with leadership, goodwill and imagination. Here is a sample of these fine achievements.

Leon Leadership Award for 2003-2004 **Michel Dorais, Deputy Minister,** **Citizenship and Immigration** **Canada**

Let us give praise where praise is due. The OCOL Leon Leadership Award for 2003-2004 goes to Michel Dorais, Deputy Minister of Citizenship and Immigration Canada. Mr. Dorais is a senior executive who has demonstrated remarkable leadership, as the following examples show.

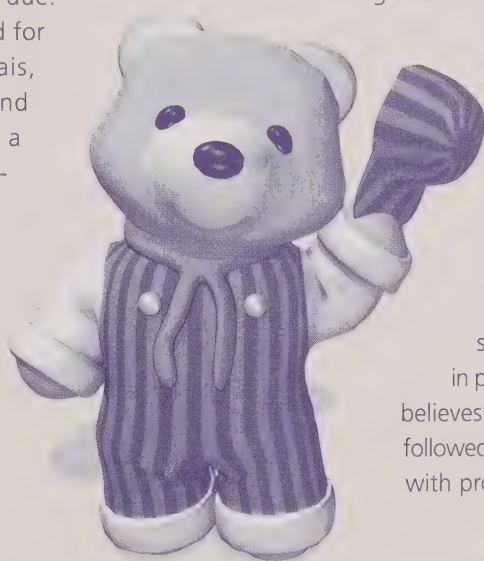
- ◆ The roles and responsibilities for official languages of all senior public servants in the Department have been clearly defined. The deputy minister prepared an accountability framework requiring that managers regularly report on results. The Official Languages Champion, the Assistant Deputy Minister for operations, meets members of senior management with responsibilities for official languages once a month.

- ◆ Mr. Dorais supported a project suggested by the Quebec region to create a workplace that promotes the use of English and French. The message is clear: the *Official Languages Act* and its policies must be experienced in the workplace every day. This fresh focus led to improved communications between headquarters and the Quebec region.

It is also worth noting that it was under Mr. Dorais' leadership that objectives were included in the new *Immigration and Refugee Protection Act* to ensure the vitality of minority official language communities. The Department amended agreements on direct selection of immigrants by the provinces.

The Department has reached, or is about to reach, agreements with all the provinces and territories except Ontario, Nunavut and the Northwest Territories, on consultation and co-operation with Francophone communities on activities to attract immi-

grants. Mr. Dorais also established a joint steering committee (representatives of federal, provincial and territorial ministries and community representatives) to prepare a strategic framework encouraging immigration in general and settlement in communities in particular. The Commissioner believes these models should be followed in negotiating agreements with provinces and territories.



In addition, Mr. Dorais was the first Deputy Minister to sign a co-operation agreement with OCOL for the efficient resolution of complaints.

In awarding the Leon Leadership Award to Mr. Dorais, the Commissioner pays tribute to an agent for change whose day-to-day leadership on official languages has truly helped Canadian society flourish.

Head of the Public Service Award for Official Languages

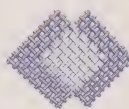
Western Economic Diversification Canada

The Head of the Public Service Award, created by the Clerk of the Privy Council, recognizes the work of public servants who make outstanding contributions to Canadian society. In December 2003, the Head of the Public Service Award for Official Languages was given for the first time to the Team for section 41 of the *Official Languages Act* at Western Economic Diversification Canada.

The Team made the implementation of the Francophone Strategy possible thanks to its excellent work. By facilitating the creation of a network of provincial organizations focused on economic development, the Strategy put the skills of Francophones at the service of Canadian entrepreneurs. Many services in French were provided to Francophone entrepreneurs, including business development services, consultations and training.

The Commissioner sees this initiative as providing Francophone communities with a sustainable tool to strengthen their economic vitality. It is an exemplary approach that other federal Departments could use as a model.

Fisheries and Oceans Canada



Fisheries and Oceans Canada set up a very successful pilot project for language mentoring. The project responded to a need expressed by the *Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie*. Francophone members wanted to improve interaction with Anglophone members and their partners in the Atlantic Canada fisheries industry.

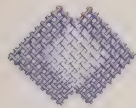
The initiative had two major objectives:

- ◆ highlighting the experience and knowledge of Anglophone fishers in the Gaspé and enabling them to share with representatives of fisheries associations and federal public servants interested in improving their capacity to interact orally in English; and
- ◆ using language mentoring as leverage to improve the second language skills of the various players while making the most of the community's knowledge and heritage.

Following an advertising campaign, the project leaders recruited some sixty Anglophone and Francophone participants whom they trained and matched. The matched participants met once a week for several months to improve their second language skills. They also participated in socio-cultural activities in English once a month.

The project helped bring the two language communities closer together. The results were greatly appreciated by the project leaders and participants, and praised by us too.

Atlantic Canada Opportunities Agency



Under the leadership of Brian Dick, a Regional Vice President at the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA), New Brunswick region, adopted a very dynamic process to develop a work environment favouring the use of both official languages.

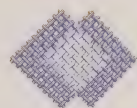
A mentoring program allowing Anglophone employees to retain and improve their knowledge of spoken and written French proved very successful. Over 30 teams registered for the program. Each unit is made up of a Francophone mentor and an Anglophone trainee who meet 30 minutes a week. In addition, monthly breakfasts with socio-cultural activities where French is spoken now attract 40 to 50 participants.

On Wednesdays, only French is spoken. The walls are plastered with posters proclaiming *Aujourd'hui, on parle français*. Employees are encouraged to communicate with their colleagues in French and there are also activities to build vocabulary such as language quizzes, games, exercises, and so forth.

The weekly management committee meetings take place in English and French on alternate weeks. Committee members use a variety of language tools to communicate effectively.

Brian Dick and his team firmly believe in a bilingual workplace and they are actively committed to creating, maintaining and improving it. Bravo!

A Partnership in Newfoundland and Labrador

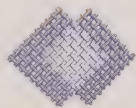


It is one thing to study French and quite another to practise it regularly to maintain one's skills. The *Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador* launched an initiative called *Parlons* in 2004 to encourage English-speaking federal public servants to use the French skills they have acquired.

The *Parlons français* segment calls for interested parties to wear an identification badge a few hours or one whole day a week. Badge wearers speak French to each other. A second segment, *Parlons français ici*, consists of organized meetings. Public servants meet twice a week at lunchtime to practise French in an informal setting.

The idea has snowballed. The *Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador* hopes all federal Departments in the region will participate in the project.

A Partnership in Edmonton



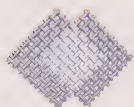
The Edmonton Public School District, together with the Federal Public Service Commission, has successfully increased student registration in immersion classes by almost 30% in just one year. This is partly due to a unique three-year pilot project.

In June 2003, 95 12th grade students in French immersion programs in four school districts took the second-language tests (French oral and written comprehension) that the Government of Canada uses to evaluate the language skills of public servants. Most of them were graded at level B (intermediate) or higher.

The pilot project has enabled the Public Service Commission to determine the current language potential of Western youth. During the second year of the project, the goal is to check the language skills of some 500 12th grade students from all over Alberta.

The Commissioner wishes to recognize some encouraging initiatives in other sectors of Canadian society.

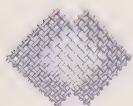
The United States Embassy



Following our study entitled *Official Languages on the Internet: Websites of Diplomatic Missions and International Organizations*, the United States Embassy in Canada inaugurated the French section of its Web site in November 2003. This excellent initiative clearly demonstrates the Embassy's respect for Canada's linguistic duality and its desire to provide services to Canadians in both of Canada's official languages.

The United States Embassy Web site is a model of excellence for other embassies in the nation's capital.

French-Language Service Policy in Saskatchewan



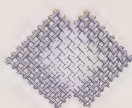
Ever since the *Language Act* stating that Saskatchewan was unilingual was passed in 1988, there has not been an official position on service to the public, with the exception of a policy on legal services in French adopted in 2002.

In January 2003, the *Assemblée communautaire fransaskoise* began a dialogue with the provincial government through the Joint Liaison Committee on French-language services. The Committee afterward recommended that a policy on services in French similar to that of Manitoba be adopted in the province.

In September 2003, the provincial Cabinet adopted a policy that will serve to guide its ministries, institutions and Crown corporations and enable them to provide more services in French. This policy recognizes the principle of linguistic duality and the notion of active offer. The Office of French-language Coordination will prepare an annual progress report and the Saskatchewan Francophone community will be consulted.

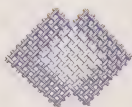
This policy is a step in the right direction and shows clear leadership by the Government of Saskatchewan. The Commissioner encourages the Government to pursue this initiative.

Tele-Health Services in French in Manitoba



In February 2004, the province of Manitoba inaugurated an Info-Health call centre for Manitoban Francophones. The service is provided on a 24-hour basis by five nurses. The Commissioner congratulates the province for making progress in providing French-language health care.

Services in French from the Ontario Provincial Police

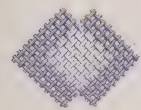


Access to municipal services in French is of concern to the *Association française des municipalités de l'Ontario* (AFMO). In September 2003, the Association signed an historic agreement on the provision of service in French with the Ontario Provincial Police (OPP), the Association of French-speaking Jurists of Ontario and *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*. As part of this strategy, the OPP agreed to define, measure and document the provision of services in French. It will also define the responsibilities of its members, other players and the Office of the

Co-ordinator for French language services. In the field, detachment commanders will co-operate with the community to provide police services that respond to the needs of Francophones. Also, the Human Resources Office will set up recruitment initiatives that meet the requirements for service in French. Partners in this agreement will advise the OPP on the Francophone community's priorities and co-operate in drawing up specific strategies.

The Commissioner, who has been following the work of the AFMO with great interest, is pleased to see that this agreement clearly reflects the intent of section 5 of the Ontario *French Language Services Act*. That article guarantees the right of individuals to communicate in French with the government and receive services in that language in 23 designated regions of the province.

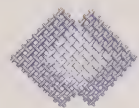
The Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke



The Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) is continuing its efforts to improve health services for the English-speaking community in the Eastern Townships. It hired a liaison agent responsible for communications with the Anglophone community. It also translated numerous documents into English to better inform the community about the health care services it provides. It set up English second language courses that more than 400 staff members attend in their free time. Finally, it called on many Anglophone volunteers to reach out to the community.

The Commissioner congratulates the CHUS for its efforts to provide health services in a positive climate that respects the language and culture of the Eastern Townships' Anglophone community.

A Partnership in Nova Scotia



The year 2004 marks the 400th anniversary of the French presence in the Americas. Throughout the year, large-scale celebrations have been taking place all over Nova Scotia. The *Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse* joined in with a road signage and tourist promotion project. Each Acadian region will be clearly identified on the province's major highways. There will also be booths at 17 tourist information centres describing the Acadian regions and their tourism products.

The Nova Scotia Ministry of Tourism, Culture and Acadian Affairs, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Enterprise Cape Breton Corporation and Canadian Heritage collaborated in carrying out the project. It reflects the pride of both governments in increasing the visibility of the Nova Scotia Acadian community and in recognizing its contribution to Nova Scotia's development.

INDEX

Note: *Act* stands for *Official Language Act*; CFIA, for Canadian Food Inspection Agency; HRDC, for Human Resources Development Canada; TBS, for Treasury Board Secretariat

Aboriginal Peoples Television Network, 70

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, 102-103

Action Plan for Official Languages

accountability framework, 11

assessment, 3, 11-12, 93

education initiatives, 12, 47-48, 69

funding, 10-11, 14-15

government leadership, 9, 10-12

health component, 51-52

immigration and demolingistic balance, 62

impact assessments, 10

implementation, 3-4, 9-12, 14

innovation fund, 22

institutions required to prepare action plans, 73

support for minorities, 12, 58-59, 61-62

Advertising, bilingual government, 75

Agriculture and Agri-Food Canada

economic development of minority communities, 54

Governance Team for official languages, 41

language of work, 40-41

Air Canada

commercial advertisements in *enRoute*, 75

complaints, 83, 85, 88

Action Plan for Official Languages, 73

recommendation re language rights, 25, 97

restructuring and language obligations, 25

Airports and language of service, 24-26, 97

Alberta

complaints, 84, 85, 87, 89

language learning policy, 75-76

section 23 of *Charter*, 48

See also Edmonton

Alberta Learning, 75-76

Applied Linguistics Institute of the Chinese Ministry of Education, 77

Arts and culture, 70, 72

Assemblée communautaire fransaskoise, 28, 102

Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), 78

Association for Canadian Studies, 72

Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), 102-103

Association of French-speaking Jurists of Ontario, 102-103

Association of Professional Executives of the Public Service of Canada (APEX), 36, 38, 39

Atlantic Canada Opportunities Agency

Acadian celebration in Nova Scotia, 103

economic development of minority communities, 55

mentoring program, 101

Atlantic region

complaints, 84, 85, 89

mentoring program, 101

See also *individual provinces*

Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada, 38

Audits

of Canada Post, 23

by Public Service Human Resources Management Agency, 20

See also *Studies and investigations*

Availability and Costs of Language Tests, 63

Bélanger Parker, Claire, 56

Bilingualism

commercial advertisements in publications, 75

commercial leases in federal buildings, 74-75

Francophone and Anglophone, 39

high school graduates, 12, 48, 98

rate, 69

See also *Linguistic duality*

British Columbia

complaints, 27, 84, 85, 87, 89

federal offices designated bilingual, 27

See also Vancouver

Business Development Bank of Canada, 55, 58

Cable Public Affairs Channel (CPAC), 26

Calgary, language of service at airport, 24

Canada Customs and Revenue Agency

complaints, 22-23, 85, 88

language of service at border crossings, 22-23

previous recommendations, 23

Canada Pension Plan, Review Tribunal, 60

Canada Post Corporation

commercial advertisements
in *SmartMoves* guide, 75

complaints, 43, 85, 88, 90

designated bilingual offices, 23-24

language of service, 22, 23-24

linguistic designation of positions, 43

management framework for languages
program, 23

recommendations of Commissioner, 24, 43

Canada-Quebec Accord (1991), 61

Canada School of Public Service, 37, 93

Canadian Advisory Committee for French
on the Internet (Industry Canada), 29-30

Canadian Air Transport Security Authority (CATSA),
24-25

Canadian Association of Second Language
Teachers (CASLT), 72

Canadian Broadcasting Corporation, 70, 85,
88, 90

Canadian Centre for Management Development

Access to Justice in both Official Languages
(symposium), 61

study on language of work in Government
of Canada, 38, 39

Canadian Charter of Rights and Freedoms

section 16 and linguistic duality, 67

section 23 and language of instruction, 12,
48-50

Canadian Culture On-Line program, 30

Canadian Food Inspection Agency (CFIA), 13, 57

Canadian Heritage

Acadian celebration in Nova Scotia, 103

Canadian Culture On-Line program, 30

economic development of communities, 54

education strategy and leadership, 12

efforts re official languages, 68, 73

French on the Internet, 29-30

governance of *Act*, 7, 8

recommendations for education, 48, 98

recommendations for language of service in
NCR federal buildings, 75

recommendations for linguistic duality, 79, 98

"Single Windows" project in Saskatchewan, 28

symposium on official languages (Toronto), 11,
69-72

Canadian Human Rights Tribunal, 60

Canadian Institutes of Health Research (CIHR), 52-53

Canadian International Development Agency, 29,
76-77

Canadian Language Technology Roadmap
Committee, 31

Canadian Museum of Civilization, 73

Canadian Parents for French, 11, 69

Canadian Teachers' Federation, 72

Canadian Tourism Commission, 75

Casimir case, 50

*Centre d'avancement et de leadership en
développement économique communautaire
de la Huronie* (CALDECH), 57

Centre for Research and Information on Canada,
16, 72

Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke
(CHUS), 103

Centre Saint-Thomas (Edmonton), 54

Charter of the French Language
and *Gosselin* case, 49

Chartrand, Marcel A., 40

China Law School and Political Science University, 77

China (People's Republic) and language rights, 77

Cité Collégiale, 51

- Citizenship and Immigration Canada
- complaints, 63-64
 - immigration to Francophone communities, 61-62
 - language tests, 63-64
 - Leon Leadership Award, 99-100
- Civil Aviation Directorate (Transport Canada), 41
- Clerk of the Privy Council, 37, 100
- See also Privy Council Office
- CNT Congresses & Tours, 56
- Collège Boréal*, 51
- Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campbellton*, 51
- Commissioner for Federal Judicial Affairs, 60
- Commissioner of Official Languages
- appearances before committees, 15
 - interventions, 24-25, 26, 50
 - interviews, 67
 - press releases, 67
 - recommendations of Standing Committee of the House of Commons, 53
 - speeches, 67
 - See also Recommendations of the Commissioner
- Commissioner of Official Languages for New Brunswick, 72
- Committee for English Services (Quebec), 53
- Community Futures Development Corporation (CFDC), 58
- COMPAS poll, 71
- Complaints
- admissible, 84, 87, 88
 - Air Canada, 83, 85, 88
 - from Anglophones, 83, 84
 - breakdown of complaints, 83
 - Canada Customs and Revenue Agency, 22-23, 85, 88
 - Canada Post Corporation, 43, 85, 88, 90
 - by categories, 87
 - CBC, 85, 88, 90
 - CFIA, 57
 - Correctional Service, 42, 85, 88
 - equitable participation, 42, 90
 - from Francophones, 83, 84, 90
 - French language quality/quantity on Internet, 29-30
 - Health Canada, 85, 88
 - HRDC, 27, 85, 88
 - inadmissible, 84
 - information requests, 83
 - institutions most targeted, 85
 - institutions with more than 15 complaints, 88
 - language of service, 83, 86-87, 89
 - language of work, 35-43, 87, 89
 - language requirements of positions, 84, 87, 89
 - language tests for immigrants, 63
 - Montréal, 43
 - National Defence, 85, 88
 - New Brunswick, 87
 - Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon*, 58
 - process of investigation, 84
 - promotion of English and French, 87, 90
 - by province/territory, 84, 85, 87
 - Public Works, 84, 85, 88
 - Quebec, 84, 85, 87, 89
 - by region and language, 84, 85, 87
 - Royal Canadian Mounted Police, 25, 85, 88
 - signage at airports, 26
 - Telefilm Canada, 90
 - Connexion Jeunesse, 70
 - Consortium national de formation en santé*, 51, 54
 - Constitution Act of 1982*, 8
 - Contraventions Act*, 59
 - Correctional Service of Canada, complaints, 42, 85, 88
 - Council of Ministers of Education (Canada), 70
 - CPAC (Cable Public Affairs Channel), 26
 - Cultural diversity, characteristic of Canada, 7

- Cultural resources, commitments to, 70, 72
- Dabrowski, Wojtek, 71
- Designated bilingual offices
- Canada Post, 22, 23-24
 - language of service, 19
 - review by TBS, 21-22
- Designated bilingual regions, 4, 35
- Dick, Brian, 101
- Dorais, Michel, 99-100
- Doucet-Boudreau* case, 49
- Drake International, 72
- Early childhood services in Nova Scotia, 49
- Economy
- advantage of bilingualism, 71, 93-94
 - commitments to community development, 70, 72
 - development of minority communities, 54-59
- Edmonton (Alberta)
- language of service at airport, 24, 26
 - registration in French immersion, 101-102
 - seniors home for Francophones, 54
- Edmonton Public School District, 101-102
- Éducacentre* (Vancouver), 54
- Education
- bilingualism of high school graduates, 12, 48, 71, 98
 - Charter* rights re language of instruction, 12, 48
 - commitments (from Toronto symposium), 11, 69-70, 72
 - early childhood services, 49
 - framework agreements, 12, 49
 - French immersion program enrolment, 69
 - French immersion program in Edmonton, 101-102
 - in French-language schools, 12, 48
 - importance of bilingualism to parents, 68-69
 - Institut français*, University of Regina, 50
 - minority Anglophone schools in Quebec, 49-50
 - in minority communities, 47-50
 - Official Languages in Education Program (OLEP), 48
 - Quebec and community education, 54
 - recommendations, 48, 98
 - registration in French-language schools, 48
 - steps taken re *Action Plan*, 12, 48
- Environment Canada, 41
- Equitable participation
- complaints, 42-43, 87, 90
 - measurement of, 42
 - in the Public Service, 42-43
- Exchanges Canada, 70
-
- Federal Council, Quebec, 42
- Federal Council of Saskatchewan, 28
- Federal Court
- broadcasting Parliamentary debates, 26
 - decision re *Contraventions Act*, 59
 - decision re section 41 of *Act*, 13
- Federal Court of Appeals, 26
- Federal-provincial-territorial agreements
- early childhood development in Nova Scotia, 49
 - education, 9
 - encouragement by Government of Canada, 8
 - health agreements, 9, 52, 98
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse*, 103
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* (FCFA), 22
- Fisheries and Oceans Canada, 100
- Foreign Affairs and International Trade Canada, 29, 75
- Forum des maires de la péninsule acadienne*, 13, 57
- 4-2-1 Forum, 28-29
- Fredericton (New Brunswick), 24
- French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, 29
- French to Follow? Revitalizing Official Languages in the Workplace* (CCMD), 38
- Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador, 101

- Gauthier, Jean-Robert, 13
- Glendon College, 72
- Globalization and bilingualism, 70
- Gosselin* case, 49
- Gottlieb, Tamara, 71
- Governance of official languages
 - accountability, 9, 31
 - consistency, 9, 10
 - current structure of *Act*, 7-9
 - effectiveness, 8-9, 93
 - recommendations, 10, 13, 97
 - responsibilities, 7-9
 - suggestions, 15
- Government of Canada
 - governance of *Act*, 7-9, 93
 - leadership regarding official languages, 3-4, 9-12, 16, 31-32, 70-71, 93
 - Minister responsible for official languages, 9-10, 11, 67
 - recommendations re action plans, 79, 98
 - responsibility for official languages, 3-4, 7, 47, 67-68, 70
 - See also* Language of service; Language of Work; Minister responsible for official languages; Public Service
- Government On-Line initiative, 30
- Halifax (Nova Scotia), language of service at airport, 24
- Head of the Public Service Award, 100
- Health Canada
 - complaints, 85, 88
 - leadership required, 52
 - Official Language Community Support Bureau, 51
 - recommendation for health agreements, 52, 98
 - services to Francophone communities, 51
 - Société Santé en français*, 51
- Health services
 - federal-provincial-territorial agreements, 9, 52, 98
 - in minority language communities, 51-53, 103
 - Part VII of the *Act*, 47
 - recommendations, 52, 98
 - Tele-Health in Manitoba, 102
 - training of health professionals, 51, 53, 54
- House of Commons
 - broadcasts, 6
 - Standing Committee on Official Languages, 14-15, 52-53, 60, 62
- Human Resources and Skills Development Canada, 28, 55
- Human Resources Development Canada (HRDC)
 - complaints, 27, 85, 88
 - economic development in minority communities, 54-55
 - Official Language Minority Communities' Support Fund, 54-56
- Immersion programs, 69, 101-102
- Immigration
 - Canada-Quebec Accord (1991), 61
 - cultural and linguistic diversity and, 79
 - demolinguistic balance, 61-63
 - expectations regarding contribution, 4
 - language tests, 62-63
 - Part VII of the *Act*, 47
 - selection by provinces, 100
 - survival of Francophone communities, 61
- Immigration and Refugee Protection Act*, 99
- Imperative staffing, 9, 21, 35-36
- Indian and Northern Affairs Canada, 54
- Industry Canada
 - Community Futures Development Corporation (CFDC), 58
 - economic development of minority communities, 54-55, 58-59
 - French on the Internet, 29-30
 - French services in Simcoe-North, 57
 - language industry programs, 30-31
 - ProAction, 58
 - "Single Windows" project, 28

Institut français, University of Regina, 50
Intergovernmental Agency of La Francophonie, 78
International Academy of Linguistic Law, 77
Internet

- bilingualism of government Web sites, 27, 29-30, 76
- Canadian Advisory Committee for French on the Internet, 29-30
- complaints, transmittal of, 83
- complaints re language quality and quantity, 29-30
- language training information, 30
- Official Languages on the Internet (study report), 102
- ProAction 41 site, 58
- standardization of Web sites, 30
- United States Embassy Web site, 102

Interventions of the Commissioner

- bilingual services at airports, 24-25, 26
- right to send children to minority schools, 50

Justice

- access in both official languages, 15
- Contraventions Act, 59
- in French, 59-61
- lack of bilingual judges, 59-61
- language rights of accused, 59
- language rights of Canadians, 59-61
- Part VII of the *Act*, 47
- provincial undertakings, 59
- recommendation re judicial appointment process, 60, 98

Justice Canada

- access to justice in both languages, 59-61
- and governance of *Act*, 7, 8

Kirby Senate report (on health), 52

Language Industry Association (AILIA), 31
Language industry initiatives, 30-31

Language of service

- accountability framework for management, 19-20, 31, 97
- administration of justice, 15
- Air Canada, 25
- airports, 24-25, 25-26
- Canada Post, 22, 23-24
- commercial advertisements in government publications, 75
- commercial businesses in federal institutions, 74-75
- complaints, 83, 86-87, 89
- Customs services, 22-23
- designated bilingual offices, 19, 21-22, 27
- essential public services, 8
- Government On-Line initiative, 30
- government Web sites, 29-30
- HRDC, 27
- impact of budget cuts, 14
- Innovation Fund, 22
- National Capital Region, 19, 24-25, 74-75
- Ontario Provincial Police, 102-103
- in Ottawa, 74
- public expectations, 19
- Public Works, 84
- RCMP in Moncton region, 25
- reasons for inadequacy, 31
- respect for linguistic duality, 32
- responsibility of public service, 19-20
- "Single Windows" project, 22, 28
- support of public, 68-69
- Treasury Board policy changes, 21
- in Western Canada, 28-29

Language of work

- Agriculture and Agri-Food Canada, 40-41
- appearances of the Commissioner, 15
- Atlantic Canada Opportunities Agency, 101

- Canada Post, 43
 - complaints, 35-43, 87, 89
 - designated bilingual regions, 4, 35
 - equitable participation, 42-43
 - executive group in Public Service, 9, 35-36
 - exercising one's rights, 39
 - imperative staffing, 9, 21, 35-36
 - Innovation Fund, 22
 - Institutional capacity, 37, 38
 - leadership, 37, 38
 - official languages management framework, 37
 - personal capacity, 37, 38
 - progress, 35-40, 43, 93
 - rules under Act, 35, 43
 - studies on use of official languages in workplace, 37, 38, 39
 - underuse of French, 39
 - in Western Canada, 28
 - See also Public Service
 - Language requirements
 - Canada Post positions, 43
 - complaints, 84, 87, 89
 - deputy head positions, 36, 39, 40
 - imperative staffing, 9, 21, 35-36
 - RCMP, 25
 - Language Technologies Research Centre, 31
 - Language training
 - accessibility, 9, 37, 39, 40, 41
 - non-imperative staffing, 36
 - Public Service, 9, 39
 - rights to, 35, 37, 39, 40
 - teachers of second languages, 72
 - Laurentian University, 51
 - Leadership
 - committee of ministers, 8, 10
 - Government of Canada, 3-4, 9-12, 16, 31-32, 70-71, 93
 - Health Canada, 52
 - language of work and, 37, 38
 - Leon Leadership Award, 99-100
 - Parliament, 4
 - senior Public Service, 31-32, 39
 - Leon Leadership Award, 99-100
 - Linguistic duality
 - Canadian identity and, 7, 16, 79
 - commitment of Canadians, 7, 16, 67-68, 70
 - commitment of Government of Canada, 11, 67-68, 93
 - and diversity, 7
 - economic advantage, 70-71, 93
 - export of Canadian expertise, 76-78
 - globalization, 70, 93
 - immigration, 4
 - leadership of Government of Canada, 3-4, 9-12, 16, 31-32, 70-71, 93
 - progress, 12, 70-71, 73, 93
 - promotion of, 9-12, 90, 93, 101, 102-103
 - responsibility of government, 3-4, 7, 67-68, 93
 - senior Public Service, 31-32, 39
-
- Manitoba
 - complaints, 84, 85, 87, 89
 - immigration and linguistic balance, 62
 - legal services in French, 59, 63
 - Tele-Health services in French, 102
 - See also Winnipeg
 - Martin, Paul, 60
 - McGill University, 51
 - McGuinty, Dalton, 74
 - McLachlin, Beverley, 79
 - Minister responsible for official languages, 9-11, 67
 - Ministerial Conference on Francophone Affairs, 11
 - Minority communities, English language
 - consultation, 22
 - Quebec Lower North Shore community, 58

- Minority communities, French language
 - immigrants, demolingistic balance, 61-63
 - Shippagan and CFIA employee transfer, 13, 57
 - Simcoe-North and CALDECH lawsuit, 57
 - Minority official language communities
 - access to judicial system, 59-61
 - consultation, 7-8, 22, 64
 - economic development, 54-59, 70, 72
 - education in minority language, 47-50
 - effect of government decisions, 57-58
 - employment, 57-59
 - health services, 51-53
 - and immigration, 61-63
 - Part VII of *Act*, government obligations, 47
 - strengthening, 8-9, 12-13, 47, 49, 63-64, 67-69
 - Moncton (New Brunswick), 24, 25
 - Montréal
 - language of service at airport, 24-25
 - linguistic designation of positions at Canada Post, 43
 - mega-hospital for Anglophones, 53
 - National Anthem Act*, 15
 - National Arts Centre, *Prelude magazine*, 75
 - National Capital Commission, 74-75
 - National Capital Region
 - complaints, 84, 85, 87, 89
 - designated bilingual region, 35
 - language of service, 19, 24-25, 74-75
 - official bilingual status, 74
 - study on use of official languages in workplace, 37, 39
 - See also* Ottawa
 - National Committee for Canadian Francophonie
 - Human Resources Development, 54
 - National Committee for Economic Development and Employability, 54-55
 - National Defence, complaints, 85, 88
 - National Film Board, 72
 - National Gallery of Canada, 72, 75
 - National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority, 54
 - National Library of Canada, 72
 - National Research Council of Canada, 29, 31
 - National Sport Organizations, funding, 76
 - New Brunswick
 - ACOA's mentoring program, 101
 - bilingualism in private enterprises, 72
 - CFIA employee transfer at Shippagan, 13, 57
 - complaints, 57, 87
 - immigration and linguistic balance, 62
 - legal services in French, 59
 - RCMP's level of bilingualism, 25
 - training of health professionals in French, 51
 - See also* Moncton
 - Newfoundland and Labrador, 87, 101
 - Northwest Territories, complaints, 84, 87, 89
 - Nova Scotia
 - complaints, 87
 - Doucet-Boudreau case*, 49
 - early childhood services, 49
 - Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse*, 103
 - Halifax airport, language of service, 24
 - immigration and linguistic balance, 62
 - legal services in French, 59
 - Nunavut, complaints, 4, 87, 89
-
- Office of the Commissioner of Official Languages
 - information requests, 67, 83
 - Leon Leadership Award, 99-100
 - study on use of official languages in the workplace, 37, 38, 39
 - symposium on official languages (Toronto), 69-72
 - See also* Commissioner of Official Languages
 - Official Language Community Support Bureau, 51
 - Official Language Minority Communities' Support Fund, 54-56

Official Language Requirements and Government On-Line, 29

Official Languages Act

governance, 7-9

modification proposals, 15

responsibilities of government, 3-4, 7, 47, 67-68

Official Languages Act, Part VII

complaints, 49, 57-58, 87, 90

enforceability, 12-13

recommendations, 13, 97, 98

responsibilities of government, 47, 49, 67-68, 73-74, 93

section 41, 12-13, 49, 57

Official Languages Act, Northwest Territories, 15

Official Languages in Education Program (OLEP), 48

Official Languages on the Internet, 102

Official Languages Program

impact assessments, 10

minister responsible, 9-10

recommendation re funding, 14, 15, 97

Olympics, Secretariat for 2010, 76

Ontario

complaints, 84, 85, 87, 89

Contraventions Act, 59

French Languages Service Act, 103

language of service at customs, 22-23

provincial police, 102-103

support for small- and medium-sized businesses, 58

See also National Capital Region;
Ottawa; Toronto

Ontario French Language Services Act, 103

Ontario Provincial Police, 102-103

Ontario Teachers' Federation (OTF), 72

Ottawa

language of service at airport, 24-25

language of service in federal buildings, 74-75

official bilingualism, 74

See also National Capital Region

Paris Chamber of Commerce and Industry, 63

Parliament

and governance of *Act*, 7, 8

responsibility regarding official languages, 4, 14

Parliamentary committees

committee of ministers responsible
for sectoral issues, 8, 10

and governance of *Act*, 7, 8

Senate Standing Committee on National
Finance, 15

Senate Standing Committee on Official
Languages, 13, 15, 59

Standing Committee on Official Languages of
the House of Commons, 14-15, 52-53, 60, 62

Parlons français ici program (Newfoundland
and Labrador), 101

Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon, 58

Pelletier, Benoît, 50

Pettigrew, Pierre, 69

*Politique du Québec à l'égard des communautés
francophones et acadiennes*, 50

Prince Edward Island, 59, 87

Privy Council Office

accountability framework, 11

Clerk of the Privy Council, 37, 100

promotion of linguistic duality, 69-72

recommendation re judicial appointment
process, 60, 98

responsible for Public Service Human
Resources Agency, 9

role in governance of *Act*, 7, 8

See also Privy Council, Clerk of the

Provincial/territorial governments

agreements re health services, 52

commitment to official languages, 3

complaints, by province/region, 84, 85, 87

undertakings re justice, 59

See also Federal-provincial-territorial
agreements

Public

- commitment to linguistic duality, 7, 68-69, 70
- complaints re equitable participation, 90
- consultation, 7-8, 64
- expectations re official languages, 3-4, 19, 47
- knowledge of language rights, 83
- knowledge of official languages, 69
- language rights, 4, 21, 26, 67
- services centred on, 19-20, 22-23, 31-32

Public Service

- Anglophone representation in Quebec, 42
- culture of, and linguistic duality, 31-32, 43
- designated bilingual offices, 19, 21-22
- designated bilingual regions, 4, 35
- equitable participation, 42-43
- Head of the Public Service Award, 100
- imperative staffing, 9, 21, 35-36
- language training, 9, 37, 39, 40, 41
- non-imperative staffing, 21, 36
- responsibility regarding official languages, 3-4
- study on attitude to use of two languages, 20, 31
- See also* Language of service;
Language of work

Public Service, executive level

- deputy head positions, language requirements, 36, 39, 40
- imperative staffing, 9, 35-36
- language training, 37
- use of both official languages, 36

Public Service, senior management

- imperative staffing, 9, 35-36
- role in linguistic duality, 31-32, 39, 43

Public Service Employee Survey, 2002 (TBS), 38, 39

Public Service Human Resources

Management Agency

- accountability for managers, 20-21, 31-32, 97
- applicability of Act to management, 35-36
- evaluation of language on Internet, 30
- and governance of Act, 7, 8

imperative staffing, 21

language of work, 37

mandate, 9

recommendation re accountability for managers, 20-21, 31, 97

responsibility for Public Service Modernization Act, 9

Public Service Modernization Act, 9

Public Service Official Language Appointment Order, 21

Public Works and Government Services Canada

commercial leases and language requirements, 74-75

complaints, 84, 85, 88

economic development of minority communities, 55

French on Internet sites, 29

language of service, 84

Quebec

Anglophone representation in federal Public Service, 42

Canada-Quebec Accord (1991), 61

Casimir case, 50

Committee for English Services, 53

complaints, 84, 85, 87, 89

education project funding, 54

education rights re minority Anglophones, 49-50

Federal Council, 42

forum on education, 50

Gosselin case, 49

health services in English, 51, 53, 103

immigration, 61, 99

justice in choice of official languages, 59-60

legal services in English, 59

Lower North Shore Anglophone community, 58

Quebec Charter of Human Rights and Freedoms and *Gosselin* case, 49

Québec, language of service at airport, 24-25

RCMP (Royal Canadian Mounted Police), 25, 85, 88

RDEE (*Réseau de développement économique et d'employabilité*), 56

Recommendations of the Commissioner

- accountability for managers, 21, 97
- action plans to Government of Canada, 79, 98
- Air Canada and language rights, 25, 97
- appointment of judges, 60, 98
- bilingual high school graduates, 48, 98
- bilingualism in air transport, 25, 97
- Canada Customs and Revenue Agency, 23
- Canada Post, 24
- Clerk of the Privy Council, 37
- education in French, 48, 98
- federal-provincial-territorial health agreements, 52, 98
- health services, 52, 98
- imperative staffing, 21
- linguistic duality to Canadian Heritage, 79, 98
- list of recommendations, 97-98
- Management Accountability Framework, 20, 97
- Official Languages Program funding, 14, 97
- Part VII of *Act*, 13, 97, 98
- Public Service Human Resources Agency, 21, 37
- review of official language policies by TBS, 10, 97
- School of Public Service, 37

Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie, 100

Regulations Respecting Communications with and Services to the Public in Either Official Language, 21

Renan, Ernest, 7

Report on the 2003 Consultations of APEX Members on the Official Languages Policy Review, 38, 39

Réseau international du français dans le monde, 78

Results for Canadians – A Management Accountability Framework for the Government of Canada, 19

Robillard, Lucienne, 9, 35

Romanow Commission, 52

Royal Canadian Mounted Police (RCMP), 25, 85, 88

Saskatchewan

Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 102

complaints, 27, 84, 85, 87, 89

economic support for new business, 56

education in French, 50

French language service policy, 102

immigration and linguistic balance, 62

"Single Windows" project, 28

Saul, John Ralston, 69

Secretariat for Intergovernmental Francophone Affairs, 50

Senate

Part VII of the *Act*, 13

responsibility regarding official languages, 4, 13

Standing Committee on National Finance, 15

Standing Committee on Official Languages, 13, 15, 59

Senate Standing Committee on National Finance, 15

Senate Standing Committee on Official Languages, 13, 15, 59

Shepody Healing Centre, 42

Simcoe-North economic development, 57

Single Wicket Network of the Government of Canada, 28

"Single Windows," 22, 28

Social Development Canada, 48

Société Radio-Canada, 70

Société Santé en français, 51

Society for Educational Visits and Exchanges in Canada, 70

South African Commission of Official Languages, 76-77

Speech from the Throne (February 2004)
and linguistic duality, 11

Sport Canada, 76

Sport system, and official languages, 70, 72

Sri Lanka Official Languages Commission, 77

Standing Committee on Official Languages
of the House of Commons

- appearances by Commissioner, 15

- Francophone immigration, 62

- lack of bilingual judges, 60

- recommendations re health research, 52-53

- recommendations to Commissioner, 53

- report on access to health care, 52

- studies over past year, 14-15

Statistics Canada, 42

Studies and investigations

- airports, language of service, 24-25

- attitude of Public Service to use of
two languages, 20

- French on the Internet, 29

- French services in Simcoe-North, 57

- language of service, Canada Customs, 22-23

- language of service, Canada Post, 23-24

- language of service in federal buildings
in NCR, 74-75

- language of work, Agriculture and Agri-Food
Canada, 40-41

- language of work in Government of Canada,
37, 38, 39

- linguistic designation of Canada
Post positions, 43

- linguistic duality, Centre for Research
and Information on Canada, 16

- linguistic duality and senior Public Service, 39

- services to Nova Scotian Francophones, 49

- telephone services in designated
bilingual offices, 20

- transfer of employees by CFIA, 57

Supreme Court of Canada

- appointment procedure for judges, 60

- Doucet-Boudreau* case, 49

- on language rights, 8

- on minority Anglophone education rights, 49-50

- on section 23 of *Charter*, 48, 49

Symposium on official languages (March 2004),
11, 69-70

Tax Court of Canada, 60

Telefilm Canada, 90

Toronto (Ontario), language of service
at airport, 24

Training

- Government On-Line project, 30

- health professionals in minority language, 51,
53, 54

- Industry Canada courses in minority
communities, 58

- See also Language training

Translation Bureau, Language Technologies
Research Centre, 31

Transport Canada

- complaints, 41

- language obligations, 25

- language of work, 41

- recommendations of Commissioner, 25, 97

Treasury Board Secretariat (TBS)

- bilingualism of executive Public Service, 9,
35-36

- economic development of minority
communities, 55

- French on Internet, 29

- governance of *Act*, 8

- imperative staffing, 9, 21, 35-36

- Innovation Fund for *Action Plan*, 22

- language policies, 9-10, 21, 37

Management Accountability Framework, 97
Public Service Human Resources Agency, 9
recommendations of the Commissioner, 10, 20, 97
Regional Partnership Fund, 42
review of designated bilingual offices, 21-22
study on use of two languages, 38, 39
Tribunals, lack of bilingual judges, 59-61, 98

Unions, 68, 72
United States Embassy Web site, 102
Université de Sherbrooke, Centre hospitalier de, 103
Université du Québec en Outaouais, 31
University of New Brunswick, Second Language Centre, 72
University of Ottawa, 51

Vancouver (British Columbia), 24, 54
Vancouver Organizing Committee for 2010 Olympics, 76

VIA Rail, 73, 75

Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service, 37

Web sites. *See also* Internet

Western Canada and 4-2-1 Forum, 28-29

Western Economic Diversification Canada
economic development of minority communities, 55

Head of the Public Service Award, 100

"Single Windows" project in Saskatchewan, 28

Winnipeg (Manitoba), language of service at airport, 24-25, 26

Yukon, complaints, 84, 87, 89

- Transports Canada, 28
- langue de travail, 45-46
- plaintes, 45-46
- recommandations de la commissaire, 28
- responsabilisation, 78
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- baux commerciaux, 79
- développement économique des communautés minoritaires, 59
- français dans Internet, 32
- langue de service, 88
- plaintes, 88, 89, 92
- Tribunaux fédéraux, 64-66
-
- Université d'Ottawa, 55
- Université de droit et de science politique de Chine, 83
- Université de Sherbrooke, Centre hospitalier, 107
- Université du Nouveau-Brunswick, 77
- Université du Québec en Outaouais, 34
- Université Laurentienne, 56
- Université McGill, 56
-
- Yukon, plaintes, 88, 91
-
- Winnipeg, aéroport international, 27, 29
-
- Vancouver
- aéroport international, 27
- formation de professionnels de la santé francophones, 58
- Vérification
- Agence de gestion des ressources humaines, 22-23
- Postes Canada, 26
- Voir aussi* Etudes et enquêtes
- VIA Rail, 78, 80

- Sénat
 - Comité permanent des finances nationales du, 16
 - Comité permanent des langues officielles, 14, 16, 64
 - défenseur des minorités, 4, 14
 - partie VII de la Loi sur les langues officielles, 14
 - Service correctionnel du Canada
 - formation en français, 46
 - plaintes, 46, 89, 92
 - Sites Web. Voir Internet
 - Société canadienne des postes
 - bureaux désignés bilingues, 24
 - cadre de gestion, 26
 - designation linguistique des postes, 47
 - langue de la publicité dans les publications, 80
 - langue de service, 16, 24, 26
 - plaintes, 89, 92, 94
 - Société éducative de visites et d'échanges au Canada, 74
 - Société Radio-Canada, 74, 89, 92, 94
 - Sport Canada, 81
 - Sport, véhicule de promotion de la dualité linguistique, 74, 81
 - Sri Lanka et dualité linguistique, 82
 - Symposium sur les langues officielles, 12, 73-74
 - Téléfilm Canada, plaintes, 94
 - Terre-Neuve-et-Labrador
 - français langue seconde, 105-106
 - plaintes, 91
 - Territoires du Nord-Ouest
 - Loi sur les langues officielles, 16
 - plaintes, 88, 91
 - Toronto, aéroport international Pearson, 27
 - Tourisme, 60, 108
 - Transport aérien, 27-29
 - Voir aussi Air Canada

progrès en matière de langues officielles, 13, 68, 97

services bilingues, 71

télé-santé en français au Manitoba, 107

Santé Canada

bureau d'appui aux communautés de langue officielle, 55-56

leadership, 56

plaintes, 89, 92

planification des services pour les francophones, 55

recommandations de la commissaire, 56

Saskatchewan

Assemblée communautaire transaskoise, 30, 106

guichets uniques, 30

immigration francophone, 67

instruction en français, 54-55

plaintes, 29-30, 88, 89, 91

politique de services en français, 106

services à la communauté linguistique minoritaire, 26, 29-30, 31

soutien aux entrepreneurs francophones, 60

Saul, Son Excellence John Ralston, 73

Secrétariat du Conseil du Trésor

Agence de gestion des ressources humaines, 11

Cadre de responsabilisation de gestion, 22

développement économique des communautés minoritaires, 59

dotation impérative, 24, 40

étude sur l'utilisation des deux langues, 23, 42, 43

Fonds d'innovation, 24

français dans Internet, 32

gouvernance, 8

politiques, 8, 10, 23, 39

recommandations de la commissaire, 10, 22, 101

révision de la liste des bureaux bilingues, 24

révision des bureaux désignés bilingues, 24

Québec

Accord Canada-Québec (1991), 66

administration de la justice, 64

aéroport, 27

affaire *Casimir*, 54affaire *Gosselin*, 54

Comité pour la prestation de services

en langue anglaise, 58

Conseil fédéral du Québec, 47

forum sur l'éducation, 54

immigration, 66, 104

instruction dans la langue de la minorité, 53-54

langue de service, 26, 79

Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Bianc

Sablon, 62

plaintes, 62, 88, 89, 91

recrutement de fonctionnaires anglophones, 47

rôle en éducation auprès des communautés

francophones hors Québec, 54

santé, 57-58, 107

Rapport Kirby, 56

Recommandations de la commissaire

Administration canadienne de la sûreté

du transport aérien, 27

Agence de gestion des ressources humaines,

23, 41

Agence des douanes et du revenu

du Canada, 25

allocation des ressources, 15

cadre de responsabilisation, 22

droits linguistiques en transport aérien, 28

École de la fonction publique, 41

ententes intergouvernementales sur la santé, 56

greffier du Conseil privé, 41

instruction en français, 52

liste complète, 101-102

nomination des juges, 66, 102

partie VII de la Loi sur les langues officielles, 15

prestation de services de santé, 56

Programme des langues officielles, 15, 101

promotion de la dualité linguistique, 84

proportion de diplômés bilingues, 52

révision des politiques en matière

de langues officielles, 10

Société canadienne des postes, 26

Reddition des comptes, 3, 9, 12, 14, 15, 26, 97

Redécoupage de circonscriptions électorales, 16

Réforme des soins de santé du Québec, 57

Regina, services en français, 60

Région de la capitale nationale

caractère bilingue, 79

étude sur la langue de travail, 41-43

langue de service, 21, 27, 80

musées, 78, 80

plaintes, 88, 89, 91

prédominance de l'anglais au travail, 43

région désignée bilingue, 39

Voir aussi Ottawa

Régions désignées bilingues, 4, 39

Renan, Ernest, 7

République populaire de Chine, 82-83

Réseau de développement économique

et d'employabilité (RDÉE), 60

Réseau international du français dans le monde, 83

RHDC

développement économique

des communautés minoritaires, 59

projet pilote de centre fédéral-provincial

de services, 31

Robillard, Lucienne, 10, 39

Santé

Alberta, 58, 80

collaboration fédérale-provinciale-territoriale, 56

communautés minoritaires de

langue officielle, 57-58, 107

formation des professionnels, 55, 58

partie VII de la Loi, 51

- Pêches et Océans Canada, mentorat linguistique, 104-105
- Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon, 62
- Petite enfance, 52-53
- Pettigrew, l'honorable Pierre, 73
- Plaintes
- affichage dans les aéroports, 28-29
- Agence canadienne d'inspection des aliments, 61
- Agence des douanes et du revenu du Canada, 25, 89, 92
- Air Canada, 92
- Défense nationale, 89, 92
- Développement des ressources humaines Canada, 29-30, 89, 92
- dix institutions les plus ciblées, 89
- exigences linguistiques des postes, 88, 90, 91
- Gendarmerie royale du Canada, 89, 92
- institutions ayant fait l'objet de 15 plaintes ou plus, 92
- Internet, 33
- langue de service, 87, 91
- langue de travail, 90, 91, 93
- Montréal, 47
- Nouveau-Brunswick, 61, 91
- par catégories, 90
- par langue et région, 88
- par province et territoire et par grande catégorie, 91
- participation équitable, 46-47, 90, 91, 94
- Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Blanc Sablon, 62
- processus d'enquête et suivi, 88
- promotion des deux langues officielles, 90, 91, 94
- Québec, 62, 88, 89, 91
- recevables, définition, 88
- Région de la capitale nationale, 88, 89, 91
- Santé Canada, 89, 92
- Service correctionnel du Canada, 89, 92
- Société Radio-Canada, 89, 92, 94
- Téléfilm Canada, 94
- tests linguistiques et immigration, 67
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 88, 89, 92
- ventilation, 87
- Plan d'action pour les langues officielles*
- analyses d'impact, 11
- appui aux minorités, 13, 66, 78
- bilan, 3, 11-12, 78, 97
- cadre de reddition de comptes, 12
- éducation, 13, 52-53, 73
- enveloppe budgétaire, 11-12, 15, 17
- Fonds d'innovation, 24
- immigration, 66
- institutions fédérales qui doivent préparer un plan d'action, 78
- leadership, 9, 10, 12-13
- mise en œuvre, 3, 9, 11, 15
- santé, 55-56
- Politiques en matière de langues officielles
- révision, 17, 23
- Prix du chef de la fonction publique pour les langues officielles, 104
- Prix Léon du Leadership, 103-104
- Programme des langues officielles
- allocation des ressources, 15, 17
- effets des transformations gouvernementales, 15
- recommandations de la commissaire, 15, 101
- Projet de loi modifiant la Loi sur l'hymne national (S-14), 16
- Projet de loi modifiant la Loi sur les langues officielles (S-11), 16

- Moncton
aéroport, 27
langue de service de GRC, 28
Montréal
aéroport Trudeau, 27
plaintes, 47
services de santé en anglais, 57, 58
-
- Nouveau-Brunswick
administration de la justice, 64
Agence canadienne d'inspection
des aliments, 61
Agence de promotion économique
du Canada atlantique, 105
apprentissage du français langue seconde, 105
formation de professionnels de la santé
francophones, 55
Gendarmerie royale du Canada, 28
plaintes, 92
promotion du bilinguisme auprès
des entreprises, 77
recrutement des immigrants, 66
services à la communauté linguistique
minoritaire, 26
Nouvelle-Écosse
administration de la justice, 64
affaire Doucet-Boudreau, 53
immigration francophone, 67
petite enfance, 53
plaintes, 91
promotion de la dualité linguistique, 108
recrutement des immigrants, 67
services à la communauté linguistique
minoritaire, 26, 27
Nunavut, 88, 91
-
- Ontario
Office national du film, 74, 77
administration de la justice, 63
langue de service aux douanes, 25
Loi sur les services en français, 107
plaintes, 88, 89, 91
police provinciale, 107
services à la communauté linguistique
minoritaire, 26
soutien aux petites et moyennes entreprises, 63
Voir aussi Ottawa; Région de la capitale nationale
Organismes et ministères désignés bilingues, liste, 78
Ottawa
aéroport international MacDonald-Cartier, 27
bilinguisme officiel, 79
services bilingues, 79
Voir aussi Région de la capitale nationale
Ouest canadien
Forum 4-2-1, 31-32
services aux entrepreneurs francophones, 104
-
- Parlement
gardien et défenseur de la dualité linguistique, 9
rôle dans la gouvernance, 8
Participation équitable
critères, 46
fonction publique, 46-47
plaintes, 90, 91
Patrimoine canadien
développé économiquement des communautés
minoritaires, 59
français dans Internet, 32
mise en valeur de la dualité linguistique, 72
programme Culture canadienne en ligne, 33
projet pilote de centre fédéral-provincial
de services, 31
promotion de la dualité linguistique, 13, 78, 108
promotion du bilinguisme, 73
recommandations de la commissaire, 52, 80, 84
rôle dans la gouvernance, 8

- plaintes, 90, 91, 93
- Police provinciale de l'Ontario, 107
- programme d'innovation, 24
- publicités dans les publications d'institutions fédérales, 80
- répartition des plaintes en grandes catégories, 93
- respect de la dualité linguistique, 35
- responsabilité des gestionnaires, 21-22
- service publics essentiels, 9
- sites Web du gouvernement, 32-33
- Société canadienne des postes, 16, 26
- Langue de travail
- Agence de promotion économique du Canada atlantique, 105
- attitude dans la fonction publique, 42
- comparaisons de la commissaire aux langues officielles, 16
- concept de région bilingue, 39
- dans l'Ouest canadien, 31
- écart entre la Loi et la réalité, 47
- et évaluation du rendement, 41, 43
- évaluation de l'usage réel, 44
- exercice des droits, 43
- Fonds d'innovation, 24
- participation des deux groupes linguistiques, 46
- plaintes, 90, 91
- plaintes par langue et par région, 93
- plaintes par région, 93
- progrès, 97
- régions désignées bilingues, 4
- responsabilité des employés, 48
- responsabilité des gestionnaires, 48
- Société canadienne des postes, 47
- sous-utilisation du français, 41
- Transports Canada, 45
- Voir aussi* : dotation impérative; fonction publique
- Leadership
- comité de ministres responsables de portefeuilles sectoriels, 10
- gouvernement du Canada, 7, 9, 12, 13, 17, 34, 76, 97
- haute gestion, 35, 43
- Parlement, 4
- Plan d'action pour les langues officielles*, 9, 10, 12-13
- Prix Léon du Leadership, 103-104
- Loi constitutionnelle de 1982*, 8
- Loi sur la modernisation de la fonction publique*, 10
- Loi sur les conventions*, 63
- Loi sur les langues officielles*
- gouvernance des langues officielles, 8, 13, 14
- imputabilité des gestionnaires, 22, 23
- responsabilité du gouvernement, 7, 51, 71
- Loi sur les langues officielles*, partie VII
- article 41, 13-14, 15, 53, 61, 62
- caractère non exécutif, 13, 14
- clarification requise (recommandations), 13, 14, 15, 101, 102
- comparaisons de la commissaire, 16
- responsabilités du gouvernement, 51, 53, 71, 78, 97
- Loi sur les langues officielles* des T.N.-O., révision, 16
- Loisirs, services bilingues, 71
- MAECI. *Voir* Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)
- Manitoba
- administration de la justice, 64, 68
- immigration, 67
- plaintes, 88, 89, 91
- télé-santé en français, 107
- Martin, Paul, 65
- McGuinty, l'honorable Dalton, 79
- McLachlin, la très honorable Beverley, 84
- Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)
- français dans Internet, 32
- langue de publicité dans les publications, 80
- Ministère du Développement social, 52-53

Justice

- régionalisation des immigrants francophones, 67
- survie de la communauté francophone, 66
- tests linguistiques en français, 67-68
- industrie Canada
 - développement des industries de la langue, 34
 - développement économique des communautés minoritaires, 59
 - français dans Internet, 32
 - initiatives, 63
 - projet pilote de centre fédéral-provincial de services, 31
 - recours judiciaire contre, 62
 - industries de la langue, 34
 - Institut de linguistique appliquée du ministère de l'Éducation de Chine, 83
 - Institut français de l'Université de Regina, 55
 - institutions fédérales
 - recommandations de la commissaire, 84
 - Voir aussi gouvernement
 - Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC), 57
 - Internet
 - linguisme des site du gouvernement, 32-33
 - Comité consultatif canadien pour le français, 32, 33
 - contenu français, 30, 32, 33, 81
 - information sur l'enseignement en langue seconde, 77
 - langue de service de Développement des ressources humaines Canada, 30
 - Les langues officielles sur Internet (étude), 106
 - normalisation des sites, 33
 - plaintes, 33
 - plaintes transmises par, 87
 - ProAction 41 (site intranet), 63
 - site Web de l'ambassade des États-Unis, 106
- Langue de service
 - administration de la justice, 16
 - aéroports, 27
 - Agence des douanes et du revenu du Canada, 25
 - Air Canada, 28
 - attentes du public, 21
 - bureaux désignés bilingues, 24
 - causes des manques en matière de, 34
 - commerces situés dans les édifices fédéraux de la RCN, 79
 - dans l'Ouest canadien, 31
 - Développement des ressources humaines Canada, 30
 - diminution du nombre de plaintes, 87
 - effet d'un changement de politiques, 23
 - effets des compressions, 15
 - Gendarmerie royale du Canada, 28
 - guichets uniques, 30, 31
 - opinion de la population sur le droit à des services bilingues, 72
 - Ottawa, 79
- Justice Canada
 - accès dans les deux langues officielles, 16
 - bilinguisme comme critère de sélection des juges, 65
 - droits linguistiques des citoyens, 63-66
 - en français, 64
 - engagement des provinces et territoires, 64
 - Loi sur les conventions, 63
 - nomination de juges bilingues, 16
 - partie VII de la Loi, 51
 - pénurie de juges bilingues, 64-65
 - progrès en matière langues officielles, 68
 - Justice Canada
 - accès à la justice dans les deux langues officielles, 64, 65
 - rôle dans la gouvernance, 8

- Fonds d'appui aux communautés de langue officielle, 54, 60
- Formation et perfectionnement
communautés minoritaires, 63
droits linguistiques, 39
en français, 43, 45
épanouissement des communautés
minoritaires, 58
gestionnaires de réseaux, 33
professeurs de langue seconde, 77
professionnels de la santé, 55, 58
Formation linguistique
accessibilité, 10
demandes d'information, 87
élargissement de l'accès, 43, 44
français langue seconde, 12
hauts gestionnaires, 40
intégrée au perfectionnement professionnel, 41
mentorat, 104-105
Voir aussi éducation
Forum 4-2-1, 31-32
Forum des maires de la péninsule acadienne, 14, 61
Fredericton, aéroport de, 27
-
- Gauthier, Sénateur Jean-Robert, 14
Gendarmerie royale du Canada
plaintes, 89, 92
services bilingues, 28
Gouvernance en matière de langues officielles, 3,
7-17, 68
Gouvernance, définition, 7-8
Gouvernement
changement de politiques en matière
de langues officielles, 39
comme chef de file, 79
effets sur les communautés minoritaires, 61,
62, 68
-
- Haute fonction publique
bilinguisme obligatoire, 10
formation linguistique, 40
imputabilité, 48
utilisation des deux langues officielles, 41
Haute gestion
dotation impérative, 40
rôle face à la dualité linguistique, 35, 43
-
- Haïfax, aéroport, 27
Hauts fonction publique
bilinguisme obligatoire, 10
formation linguistique, 40
imputabilité, 48
utilisation des deux langues officielles, 41
Haute gestion
dotation impérative, 40
rôle face à la dualité linguistique, 35, 43
-
- Ile-du-Prince-Édouard
administration de la justice, 64
plaintes, 91
immersion, 73
immigrants, sélection par les provinces, 103
immigration
Accord Canada-Québec (1991), 66
et dualité linguistique, 84
intégration des arrivants, 4
partie VII de la Loi, 51
progrès en matière de langues officielles, 68
proportion d'anglophones et de francophones
au Québec, 66

proportion de diplômés bilingues du secondaire, 13, 76
 services bilingues, 71
Voir aussi formation et perfectionnement professionnel; formation linguistique
 Égalité linguistique, 9, 11
 responsabilité de la Chambre des communes, 15
 responsabilité de la fonction publique, 4, 23
 responsabilité de la haute gestion, 35
 responsabilité des élus, 4
 responsabilité des gestionnaires, 26, 34, 47-48
 responsabilité du gouvernement, 7, 14, 15, 68, 71
 responsabilité du Sénat, 4, 14, 15
 Emploi
 bilinguisme et capacité à trouver un emploi, 73, 75
 véhicule de promotion du bilinguisme, 74
 Entreprises multilingues, répertoire international, 77
 Environnement Canada
 diminution des plaintes, 87
 langue de formation, 45
 langue de travail, 45
 plaintes, 45
 États-Unis, ambassade, 106
 Études et enquêtes
 Agence canadienne d'inspection des aliments, 14, 61
 Agriculture et Agroalimentaire Canada, 44
 analyse du Centre de recherche et d'information sur le Canada, 17
 attitudes face à l'utilisation des langues officielles, 42-43
 Commissariat aux langues officielles, 42
 contenu français sur Internet, 32, 33, 81
 dualité linguistique de la haute gestion, 41
 Gendarmerie royale du Canada, 28
 langue de service aux aéroports, 27
 langues officielles au travail, 23, 41-43
 Postes Canada, 26

services bilingues au téléphone dans les bureaux désignés bilingues, 23
 services bilingues et baux commerciaux, 79
 services en français à Simcoe-Nord, 62
 services en français aux douanes, 25
 services offerts aux francophones de la Nouvelle-Écosse, 53
 Exigences linguistiques des postes
 plaintes, 90, 91, 93
 Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, 77
 Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA), 24
 Fédération des enseignants de l'Ontario, 77
 Fonction publique
 attitude face à l'utilisation des langues officielles au travail, 22, 43
 comme chef de file, 4, 12
 composition linguistique, 46
 compréhension des droits linguistiques, 43-44
 23, 34, 35, 43-44
 dotation non impérative, 23
 exigences linguistiques des postes de supervision, 43
 formation, 23, 63
 formation linguistique, 31, 41
 français au travail, 44
 langue de travail, 39, 47
 participation des anglophones au Québec, 47
 plaintes au sujet de la participation équitable, 94
 principes d'embauche, 23-24
 Projet de loi (C-25) concernant la modernisation, 16
 régions désignées bilingues, 39-40
 rôle dans la gouvernance, 8
 services bilingues, 39
 utilisation de la langue majoritaire au travail, 43
Voir aussi haute fonction publique

Cour fédérale
 Agence canadienne d'inspection des aliments, 61
 communauté acadienne, 14
 langue de diffusion des débats de la Chambre
 des communes, 29
 Cour suprême du Canada
 affaire *Doucet-Boudreau*, 53
 décision sur la langue d'instruction
 des enfants, 53-54
 interprétations en matière d'article 23
 de la *Charte*, 52, 53
 interprétations en matière de droits
 linguistiques, 8
 nomination des juges, 65, 66, 102
 Culture
 services bilingues, 71
 véhicule de promotion de la dualité
 linguistique, 74, 77
 Dabrowski, Wojtek, 75
 Défense nationale, 16, 89, 92
 Développement des ressources humaines Canada
 développement des communautés
 minoritaires, 59
 plaintes, 30, 89, 92
 services bilingues, 29-30
 Dick, Brian, 105
 Discours du Trône, 12
Disponibilité et coûts des tests de langue, 68
 Dorais, Michel, 103
 Dotation impérative, 10, 23, 24, 39, 40, 93
Voir aussi langue de travail
 Drake International, 77
 Dualité linguistique
 au cœur de l'identité canadienne, 17, 32, 35,
 51, 72, 75-76, 83-84, 98
 avantages de bilinguisme, 74, 97
 concurrence mondiale, 34, 73, 81, 97-98
 conséquences des transformations
 gouvernementales, 11-12, 13, 15

discours du Trône, 12
 engagement des citoyens et citoyennes,
 72-73, 76
 immigration, 84
 intégration des immigrants, 84
 leadership du gouvernement du Canada, 7, 9,
 12, 13, 17, 34, 76, 97
 Parlement comme gardien et défenseur, 9
 promotion, 3, 53, 61, 71-84, 105, 108
 rôle de la haute gestion, 35, 43
 rôle du Canada dans le monde, 82-84
 École de la fonction publique, 41, 97
 Économie
 avantages de bilinguisme, 74, 97
 développement économique
 des communautés, 12, 58-63
 engagements au symposium, 77
 Edmonton
 aéroport international, 27, 28
 centre d'accueil pour personnes
 âgées francophones, 58
 classes d'immersion, 106
 Éducation
 en français, 13
 en langue officielle minoritaire, 3, 8, 53-54,
 54-55, 73-74
 enfants de groupes minoritaires, 51-52
 entente cadre, 13, 17
 ententes intergouvernementales, 9
 enveloppe budgétaire du Plan d'action, 12, 15
 français langue seconde, 72, 81, 83
 immersion, 73
 langue seconde, 3, 17, 72, 73-74, 75, 76, 77
 partie VII de la Loi, 51
 piétinement en matière de langues officielles, 68
 postsecondaire dans la langue de la minorité, 52
 Programme des langues officielles
 en enseignement, 97

- Collège Boréal, 56
- Collège universitaire Glendon, 77
- Colombie-Britannique
- immigration francophone, 67
- plaintes, 30, 88, 89, 91
- recrutement des immigrants, 104
- Comité consultatif canadien pour le français dans Internet, 32, 33
- Comité national de développement des ressources humaines des communautés minoritaires anglophones, 59
- Comité national de développement économique et d'employabilité, 59, 61
- Comité permanent des finances nationales du Sénat, 16
- Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, 64-65, 67
- accès à la justice, 64-65
- comparutions de la commissaire, 16
- études, 16
- immigration francophone, 67
- rapport sur l'accès aux soins de santé, 56
- recommandations, 57
- Comité permanent des langues officielles du Sénat, 14, 16, 64
- Comité pour la prestation de services en langue anglaise, 58
- Commissaire aux langues officielles
- activités, 83
- citations, 41
- comparutions, 15, 16
- demandes de renseignements reçues, 87
- immigration, 67
- interventions, 25
- Voir aussi* recommandations de la commissaire
- Commissariat aux langues officielles
- accès à la justice dans les deux langues officielles, 65
- activités de promotion et d'éducation en 2003-2004, 71
- Prix Léon du Leadership, 103-104
- symposium sur les langues officielles, 73-77
- Commission canadienne du tourisme, langue de la publicité dans les publications, 80
- Commission de la capitale nationale, langue de publicité dans les publications, 80
- Commission Romanow, 56
- Communautés linguistiques majoritaires
- consultation, 12
- Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Bianc
- Sablon, 62
- Communautés linguistiques minoritaires
- accès à la justice, 63-66
- consultation, 12, 24, 31, 66, 68
- développement économique, 12, 58-63
- éducation, 51-55
- effets des décisions gouvernementales, 61, 62
- employabilité, 62
- épanouissement, 9, 13, 14, 51, 53, 68, 71, 72
- immigration, 66-68
- participation, 32
- soins de santé, 55-56
- Communautés linguistiques minoritaires de langue française
- ACIA, 14
- consultation, 24
- recours judiciaire (Simcoe-Nord), 62
- Connexion Jeunesse, 74
- Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), 74
- Conseil du Trésor. *Voir* Secrétariat du Conseil du Trésor
- Conseil fédéral du Québec, 47
- Conseil national de recherches du Canada
- français dans Internet, 32
- technologies langagières, 34
- Conseil privé. *Voir* Bureau du Conseil privé
- Consortium national de formation, 55, 56
- Constitution, 9
- Cour canadienne de l'impôt, 65

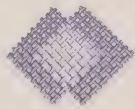
Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie, 62
 Centre de recherche et d'information sur le Canada, 17, 72, 77
 Centre de recherches en technologies langagières, 34
 Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke, 107
 Centre national des arts, langue de la publicité dans les publications, 80
 Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), 29
 Chambre des communes
 Comité permanent des langues officielles, 16, 56, 57, 64-65, 67
 égalité linguistique, 15
 langue de diffusion des travaux et débats, 29
Charte canadienne des droits et libertés
 article 23, 13, 52, 53, 54
 instruction en français, 13
Charte de la langue française,
 langue d'instruction des enfants, 54
 Chartrand, Marcel A., 44
 Cité collégiale, 55, 58
 Citoyenneté et Immigration Canada, 66
 étude sur la disponibilité et les coûts des tests de langue, 68
 immigration francophone, 67
 plaintes, 67
 Prix Léon du Leadership, 103-104
 résolution efficace des plaintes, 104
 Citoyens et citoyens
 compréhension des enjeux, 4
 connaissance des deux langues officielles, 72-73
 connaissance des droits linguistiques, 87
 consultation, 9, 68
 droits linguistiques, 3, 15, 23, 28, 71
 droits linguistiques en matière de justice, 63-66
 engagement envers la dualité linguistique, 72, 73, 76
 participation, 7, 9, 12, 14, 97
 plaintes comme moyen de participation, 94

Atlantique
 mentorat linguistique, 104-105
 plaintes, 88, 89
Voir aussi les provinces individuelles
Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada, 42, 43
 Bélanger Parker, Claire, 60
 Bibliothèque nationale du Canada, 77
 Bilinguisme
 bilinguisme individuel, 73
 francophones et anglophones, 43
 proportion de diplômés bilingues du secondaire, 13
Voir aussi Dualité linguistique
 Bureau de la traduction fédéral, 34
 Bureau du Conseil privé
 élaboration d'un cadre de reddition des comptes, 12
 promotion du bilinguisme, 73
 recommandations de la commissaire, 66
 responsable de l'Agence de gestion des ressources humaines, 1
 rôle dans la gouvernance, 8
Voir aussi greffier du Conseil privé
 bureaux et points de service
 désignés bilingues, 15, 23, 24, 26, 30
 Cabinet, mémoires au, 12
 Cadre d'imputabilité et de coordination, 9, 10, 14, 17
 Cadre de responsabilisation de gestion, 35
 Cadre de responsabilisation ministérielle, liste des ministères/organismes désignés bilingues, 78
 Cadres supérieurs. *Voir* haute gestion
 Calgary, aéroport international, 27
 Canadian Parents for French, 12, 73
 Centre canadien de gestion, 42, 65

- Nota : ACIA est l'Agence canadienne d'inspection des aliments; MAECI, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; RCN, région de la capitale nationale; RHDC, Ressources humaines et Développement des compétences
- Aboriginal Peoples Television Network, 74
- Académie internationale de droit linguistique, 83
- Accord Canada-Québec (1991), 66
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), 27
- Aéroports, services bilingues, 22-23, 27-29
- Affaire *Casimir*, 54
- Affaire *Doucet-Boudreau*, 53
- Affaire *Gosselin*, 54
- Affaires indiennes et du Nord Canada, développement économique des communautés minoritaires, 59
- Afrique du Sud et dualité linguistique, 82
- Agence canadienne d'inspection des aliments communauté acadienne, 14
- plaintes, 61
- Agence canadienne de développement international français dans Internet, 32
- Sri Lanka et dualité linguistique, 82
- Afrique du Sud et dualité linguistique, 82
- Agence de gestion des ressources humaines application de la Loi à la haute gestion, 40
- bilan, 11
- création, 10
- dotation impérative, 24
- évaluation des contenus des sites Web, 33
- obligations linguistiques en transport aérien, 28
- recommandations de la commissaire, 23, 41
- rôle dans la gouvernance, 8
- vérification interne, 22
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- anniversaire de la présence française en Amérique, 108
- Fonds pour promouvoir le développement économique, 59
- programme de mentorat, 105
- Agence des douanes et du revenu du Canada plaintes, 25, 89, 92
- services en français aux douanes, 25
- Agence internationale de la Francophonie, 83
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- développement économique des communautés minoritaires, 59
- langue de formation, 45
- langue de travail, 44
- Air Canada
- diminution des plaintes, 87
- langue de la publicité dans les publications, 80
- plaintes, 92
- responsabilisation, 78
- restructuration financière et services bilingues, 28
- Alberta
- plaintes, 88, 89, 91
- politique d'apprentissage des langues, 80-81
- services à la communauté linguistique
- minoritaire, 26
- Arts, véhicule de promotion de la dualité linguistique, 74, 75
- Assemblée communautaire transaskoise, 30, 106
- Association canadienne des professeurs de langues secondes, 77
- Association d'études canadiennes, 77
- Association de l'industrie de la langue (AILIA), 34
- Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, 83
- Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), 107
- Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX), 40, 42, 43
- Assurance-emploi. Voir Développement des ressources humaines Canada

INDEX

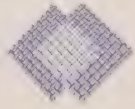
Un partenariat en Nouvelle-Écosse



L'année 2004 marque le 400^e anniversaire de la présence française en Amérique. Tout au long de l'année, des événements de grande envergure se dérouleront un peu partout en Nouvelle-Écosse. La Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse a voulu être de la partie en dévoilant un projet de signalisation routière et de promotion touristique. Chacune des régions acadiennes sera clairement indiquée le long des principales routes de la province. De plus, des stands situés dans 17 centres de renseignements et touristiques présenteront les régions acadiennes et l'ensemble du produit touristique acadien.

Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Société d'expansion du Cap-Breton et le ministère du Patrimoine canadien ont coopéré à la réalisation du projet. Il reflète la fierté des gouvernements à accroître la visibilité de la collectivité acadienne de la Nouvelle-Écosse et à reconnaître son apport au développement de la province.

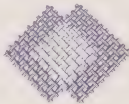
Le centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke



Le Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) poursuit ses efforts en vue d'améliorer les services de santé offerts à la clientèle d'expression anglaise de l'Estrie. Il a embauché un agent de liaison responsable de la communication avec la communauté anglophone. Il a aussi traduit en anglais de nombreux documents pour mieux la renseigner sur les soins de santé qui sont offerts. Il a mis sur pied des cours d'anglais langue seconde qui ont été suivis par plus de 400 employés durant leur temps libre. Enfin, il a invité un grand nombre de bénévoles anglophones à lui prêter main-forte et à assurer la liaison avec la communauté.

La commissaire félicite le CHUS pour les efforts qu'il déploie en vue d'assurer la prestation de services de santé dans un climat respectueux de la langue et de la culture de la communauté anglophone de l'Estrie.

Des services en français pour la Police provinciale de l'Ontario

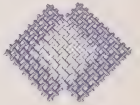


L'accès à des services municipaux en français est un dossier qui préoccupe l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO). En septembre 2003, cette

organisation signait avec la Police provinciale de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes une entente historique sur la prestation des services en français. Dans le cadre de cette stratégie, la Police provinciale s'engage à définir, mesurer et documenter la prestation de services en français. Elle doit ainsi préciser les responsabilités incombant à son personnel, aux intervenants et au Bureau du coordonnateur des services en français. Sur le terrain, les commandants de détachement doivent collaborer avec la communauté afin de fournir des services policiers qui répondent aux besoins des collectivités francophones. Également, le Bureau des ressources humaines doit mettre en place des initiatives de recrutement répondant aux exigences de prestation des services en français. Les partenaires de cette entente doivent quant à eux communiquer à la Police provinciale les priorités de la communauté francophone et collaborer à l'élaboration de stratégies spécifiques.

La commissaire, qui suit avec beaucoup d'intérêt les travaux de l'AFMO, se réjouit de cette entente qui concrétise l'esprit de l'article 5 de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario, lequel garantit à chacun le droit de communiquer avec le gouvernement en français et de recevoir des services en français dans 23 régions désignées de la province.

Service de télé-santé en français au Manitoba



Le Manitoba a inauguré, au mois de février 2004, un centre d'appels Info-Santé pour les francophones du Manitoba. Accessible en tout temps, ce service est assuré par cinq infirmières. La commissaire félicite la province pour cette belle avancée en matière de services de santé en français.

En septembre 2003, le Cabinet du gouvernement provincial de la Saskatchewan a adopté une politique qui servira à encadrer ses ministères, agences et sociétés d'État et qui leur permettra d'offrir un plus grand nombre de services en français. Cette politique reconnaît le principe de la dualité linguistique et la notion d'offre active. L'Office de coordination des affaires francophones produira un rapport annuel sur les progrès réalisés, et la communauté transsaskoise sera consultée.

Cette politique constitue un pas dans la bonne direction et démontre un leadership certain de la part du gouvernement de la Saskatchewan. La commissaire encourage celui-ci à continuer d'aller de l'avant dans cette initiative.

C'est une idée qui a déjà fait boule de neige : *Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador* espère que tous les ministères fédéraux dans la région prendront part au projet.

Un partenariat à Edmonton

L'Edmonton Public School District, de concert avec la Commission de la fonction publique fédérale, a réussi à

faire augmenter les inscriptions des élèves dans les classes d'immersion de près de 30 p. 100 en une seule année. C'est en partie grâce à un projet unique en son genre d'une durée de trois ans.

En juin 2003, 95 élèves de 12^e année inscrits dans des programmes d'immersion en français dans quatre districts scolaires ont subi les examens de langue seconde (compréhension écrite et orale en français) utilisés par le gouvernement du Canada pour évaluer les compétences des fonctionnaires. La majorité de ces élèves ont atteint le niveau B (intermédiaire) ou un niveau supérieur.

Le projet pilote permet à la Commission de la fonction publique d'établir dès maintenant le potentiel linguistique chez les jeunes de l'Ouest. Au cours de la deuxième année du projet, on entend vérifier les connaissances linguistiques de quelque 500 élèves de 12^e année provenant de partout dans la province.

français adoptée en 2002.

En janvier 2003, l'Assemblée communautaire transaskoise a établi un dialogue avec le gouvernement provincial par le biais du Comité mixte de liaison sur les services en langue française. Le Comité a par la suite recommandé l'adoption d'une politique linguistique sur les services en français semblable à celle du Manitoba.

Politique de services en français en Saskatchewan

Depuis l'adoption de la *Loi linguistique* en 1988, une loi qui affirmait le caractère unilingue de la Saskatchewan,

cette province ne s'était jamais prononcée officiellement en matière de services au public, exception faite de la politique sur les services juridiques en

la capitale nationale.

Le site Web de l'ambassade des États-Unis est un modèle d'excellence pour les autres ambassades de Canada et son désir d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services dans les deux langues officielles du pays.

Par suite de notre étude intitulée *Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales*, l'ambassade des États-Unis au Canada dévoilait en novembre 2003 le volet en langue française de son site Web. Cette excellente initiative montre bien le respect que l'ambassade accorde à la dualité linguistique du Canada et son désir d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services dans les deux langues

L'ambassade des États-Unis

de la société canadienne :

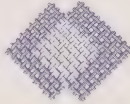
La commissaire tient à souligner des initiatives particulièrement heureuses dans d'autres secteurs

Et les mercredis, on ne parle que le français. Les murs sont tapissés d'affiches proclamant : « Aujourd'hui, on parle le français ». On encourage les employés à communiquer en français avec leurs collègues de travail. On a également prévu des activités visant à enrichir le vocabulaire : quiz et jeux linguistiques, exercices variés, etc.

Enfin, les réunions hebdomadaires du comité de gestion se déroulent en alternance en anglais et en français. Afin de permettre une communication efficace, les membres du comité disposent d'une variété d'outils langagiers.

M. Brian Dick et son équipe croient fermement en un milieu de travail bilingue et ils se sont activement engagés à le créer, à le maintenir et à l'améliorer. Bravo !

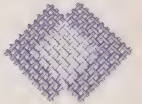
Un partenariat à Terre-Neuve-et-Labrador



Apprendre le français, c'est une chose, mais le pratiquer régulièrement pour ne pas perdre les connaissances acquises en est une autre. Le groupe *Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador* a lancé en 2004 l'initiative *Parlons* afin d'encourager les fonctionnaires fédéraux anglophones de la province à utiliser le français qu'ils ont appris.

Le volet *Parlons français* invite les personnes intéressées à porter durant certaines heures de la semaine ou durant une journée entière un écusson les identifiant. Ces personnes parlent alors en français entre elles. Un deuxième volet, *Parlons français ici*, comprend des rencontres organisées. Les fonctionnaires intéressés se rencontrent deux fois par semaine à l'heure du dîner pour échanger dans un cadre informel.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique



La région du Nouveau-Brunswick de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECa), sous la direction de M. Brian Dick, vice-président régional, a adopté une démarche des plus dynamiques pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Par suite d'une campagne publicitaire, les responsables du projet ont recruté une soixantaine de participants francophones et anglophones qu'ils ont formés et jumelés. Pendant plusieurs mois, les personnes jumelées se sont rencontrées une fois par semaine dans le but de parfaire leurs connaissances en langue seconde. De plus, elles participaient ensemble une fois par mois à des activités socio-culturelles en anglais.

Le projet a aidé à rapprocher les deux communautés linguistiques. C'est un résultat hautement apprécié par les responsables et les participants que nous applaudissons aussi.

Un programme de mentorat qui permet aux employés anglophones de maintenir et d'améliorer leurs connaissances du français oral et écrit connaît beaucoup de succès. En effet, plus de 30 équipes se sont inscrites au programme. Chaque unité se compose d'un mentor francophone et d'un stagiaire anglophone qui se réunissent 30 minutes par semaine. De plus, des petits-déjeuners mensuels où le français et des activités socio-culturelles sont au programme attirent maintenant de 40 à 50 participants.

Le ministère a conclu ou est en voie de conclure avec toutes les provinces et territoires, exception faite de l'Ontario, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, des ententes qui prévoient des modalités de consultation et de collaboration avec les communautés francophones dans le cadre des activités de recrutement des immigrants. M. Dorais a également mis sur pied un comité directeur bipartite (représentants de ministères fédéraux et provinciaux-territoriaux et représentants des communautés), afin d'établir un cadre stratégique qui favorise l'immigration en général et notamment celle au sein des communautés. Selon la commissaire, ce sont là des modèles à adopter au cours de négociations d'ententes avec les provinces et les territoires.

Enfin, M. Dorais a été le premier sous-ministre à signer une entente de collaboration avec le Commissariat afin d'assurer une résolution efficace des plaintes qui y sont déposées.

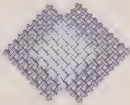
En décembre le Prix Léon du Leadership à M. Dorais, la commissaire salue un agent de changement dont le leadership en matière de langues officielles sur le terrain a réellement contribué à l'épanouissement de la société canadienne.

Prix du chef de la fonction publique pour les langues officielles

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Le Prix du chef de la fonction publique, institué par le greffier du Conseil privé, souligne le travail des fonctionnaires qui contribuent de façon remarquable à la société canadienne. En décembre 2003, le Prix du chef de la fonction publique pour les langues officielles a été remis pour la première fois à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Pêches et Océans Canada



Grâce à son excellent travail, l'Équipe a permis la mise en œuvre de la Stratégie francophone. En facilitant la création d'un réseau d'organisations provinciales vouées au développement économique, la Stratégie a permis de mettre les compétences des francophones au service des entrepreneurs canadiens. De nombreux services en français ont été offerts aux entrepreneurs francophones, dont des services de développement commercial, des consultations, de la formation.

Aux yeux de la commissaire, cette initiative a fourni aux communautés francophones un outil durable qui renforcera leur vitalité économique. C'est une approche exemplaire qui pourrait servir de modèle à d'autres ministères fédéraux.

Pêches et Océans Canada a établi un projet pilote de mentorat linguistique qui a connu un vif succès. Le projet répond à un besoin exprimé par le Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie. Celui-ci souhaitait mieux interagir avec ses membres anglophones ainsi qu'avec ses partenaires anglophones de l'industrie des pêches de l'Est du Canada.

L'initiative avait deux grands objectifs :

- ◆ mettre en valeur l'expérience et les connaissances des pêcheurs anglophones gaspésiens et leur permettre de les partager avec des représentants d'associations de pêcheurs et des fonctionnaires fédéraux désireux d'améliorer leur capacité d'interagir oralement en anglais;

- ◆ utiliser le mentorat linguistique comme levier pour améliorer les compétences en langue seconde des divers intervenants, tout en valorisant le patrimoine et le savoir-faire de la communauté.

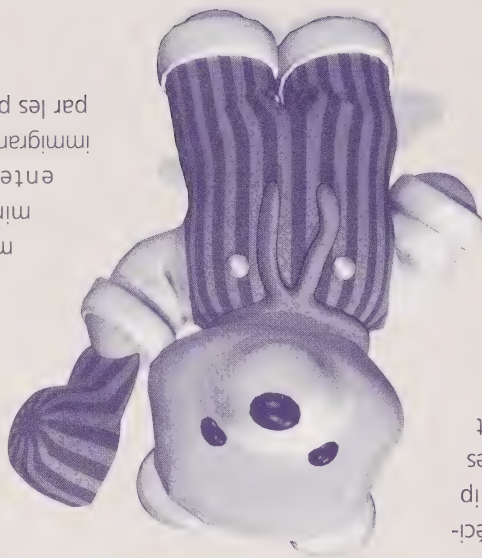
Le palmarès des belles réussites l'art de gagner ses épaulettes

Les initiatives en matière de langues officielles contribuent à instaurer une nouvelle conscience linguistique tant chez les fonctionnaires qu'au sein de la société canadienne. Elles ne font pas toujours les manchettes, mais elles sont autant d'exemples de ce que le leadership, la bonne volonté et l'imagination permettent de réaliser. En voici un florilège.

Prix Léon du Leadership de 2003-2004

Michel Dorais, sous-ministre, Citoyenneté et Immigration Canada

À tout seigneur tout honneur. Le récipiendaire du Prix Léon du Leadership du Commissariat aux langues officielles pour l'année 2003-2004 est M. Michel Dorais, sous-ministre à Citoyenneté et Immigration Canada. M. Dorais est un dirigeant qui a fait preuve d'un leadership remarquable. Les quelques exemples qui suivent en font foi.



- ◆ Le rôle et les responsabilités de tous les hauts fonctionnaires du ministère en matière de langues officielles ont été clairement définis. Le sous-ministre a élaboré un cadre de responsabilisation qui exige que les gestionnaires rendent compte régulièrement des résultats atteints. De plus, le champion des langues officielles, le sous-ministre adjoint aux opérations, rencontre mensuellement pour un suivi les membres de la haute gestion qui ont des responsabilités relatives aux langues officielles.
- ◆ M. Dorais a appuyé un projet proposé par la région du Québec afin de créer un milieu propice à l'usage du français et de l'anglais. Le message est clair : la Loi sur les langues officielles et ses politiques doivent se vivre au quotidien dans le milieu de travail. Cette nouvelle approche a eu pour résultat d'améliorer les communications entre l'administration centrale et la région du Québec.

Souignons aussi que c'est sous la direction de M. Dorais qu'on a intégré dans la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés des objectifs visant l'épanouissement des communautés linguistiques en situation minoritaire. En effet, le ministère a fait modifier des ententes portant sur les immigrants sélectionnés directement par les provinces.

RECOMMANDATION 7

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la Charte.

RECOMMANDATION 8

La commissaire réitère sa recommandation de 2002-2003 au ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé qui doivent leur être offerts dans leur langue.

RECOMMANDATION 9

La commissaire recommande au Bureau du Conseil privé :

- de réexaminer le processus de nomination des juges des cours supérieures et des tribunaux fédéraux afin de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate.

RECOMMANDATION 10

Afin de mieux ancrer la dualité linguistique dans la société canadienne, la commissaire recommande à Patrimoine canadien :

- d'accorder une plus grande importance au volet de la promotion de la dualité linguistique, notamment en fournissant l'orientation nécessaire aux institutions afin qu'elles définissent des activités liées à cet aspect de la partie VII et d'évaluer l'efficacité de ses programmes liés à la promotion de la dualité linguistique et d'y apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant;

RECOMMANDATION 11

aux institutions fédérales :

- prioritairement à celles qui doivent élaborer un plan pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'elles y incluent des initiatives valorisant la dualité linguistique et qu'elles en rendent compte à Patrimoine canadien.

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande au président du Conseil du Trésor :

- de compléter dans les meilleurs délais la révision des autres politiques en matière de langues officielles.

RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande au gouvernement :

- de clarifier par voie législative ou réglementaire la portée juridique de la partie VII en précisant à la fois son caractère obligatoire et les modalités de sa mise en œuvre par les institutions fédérales aux termes de l'article 41 de la Loi.

RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande au gouvernement :

- de maintenir, dans le contexte de la revue des dépenses, les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble.

RECOMMANDATION 4

Comme ce cadre de responsabilisation jouera un rôle important dans la désignation des secteurs, et afin de changer la culture organisationnelle qui met l'accent sur les processus plutôt que sur les résultats, la commissaire recommande au Secrétaire du Conseil du Trésor :

- de renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion,

- en le revoyant pour mettre l'accent sur l'importance des langues officielles lorsqu'il est question de services axés sur les citoyens au niveau des résultats dans les indicateurs de rendement;
- en élaborant des critères très explicites de rendement en matière de langues officielles.

RECOMMANDATION 5

Afin de renforcer l'obligation de rendre compte des gestionnaires à l'égard de la mise en œuvre de la Loi et de mieux sensibiliser les fonctionnaires à l'importance du respect des droits linguistiques du public, la commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada :

- de mettre en place des mécanismes efficaces d'évaluation axés sur les résultats et de formation appropriée du personnel,
- en menant davantage de vérifications sur la mise en œuvre de la Loi dans les institutions;
- en exigeant que les institutions fassent elles-mêmes des vérifications internes;
- en s'assurant que le personnel sera mieux formé en insistant sur le respect des droits linguistiques comme étant avant tout une question de respect du citoyen et de la citoyenne.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande à Transports Canada :

- de faire adopter les amendements législatifs nécessaires afin que les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada soient protégés et maintenus, quelle que soit la nature des modifications apportées dans la structure et l'organisation de l'industrie du transport aérien.

ANNEXES



Le gouvernement veut faire du Canada un acteur de premier plan sur la scène mondiale. Pour y parvenir, il mise sur le capital humain. La maîtrise des deux langues officielles par un nombre croissant de Canadiens et de Canadiennes est vue par une multitude de personnes comme étant un avantage économique. Il ne s'agit plus simplement de parler le français et l'anglais pour décrocher un quelconque poste bilingue, mais d'accroître ses chances de réussir dans un monde de plus en plus concurrentiel et axé sur les communications.

La prospérité du Canada tient à de nombreux facteurs. Elle est partiellement attribuable au climat de confiance et de respect mutuels ainsi qu'à la solidarité que nous avons réussi tant bien que mal à établir entre nous au cours de notre histoire. Notre pays ne serait pas viable sans cet appui et cette confiance réciproques. Il suffit de voir ce qui se passe ailleurs dans le monde. Dans plusieurs pays où la justice et le respect ne sont pas des valeurs fondamentales, les conflits linguistiques, ethniques ou religieux qui éclatent finissent par mettre en péril le progrès social et le développement économique.

Au Canada, notre capacité de nous entendre et de nous parler est au cœur même de notre stabilité et de notre prospérité en tant que pays démocratique. Cultiver les langues officielles et la compréhension culturelle, c'est récolter la paix et le progrès. C'est se tailler une place importante dans le monde moderne.

Une année au ralenti qui soulève des interrogations

L'année 2003-2004 ne passera pas à l'histoire comme un grand millésime dans le domaine des langues officielles. Le nouvel élan promis dans le *Plan d'action pour les langues officielles* a vite été ralenti par une longue période de transition gouvernementale.

Nous avons exprimé des inquiétudes au sujet de la continuité de l'action gouvernementale dans le Rapport annuel 2002-2003, du fait qu'il était possible que certains acteurs changent de fonction et que de nouvelles priorités viennent soudainement chambarder l'ordre du jour.

Les progrès sont minces au chapitre de la langue de travail. Il n'y a pas eu de sensibilisation du public sur la portée de la dualité linguistique. Peu de choses ont bougé sur le plan du renforcement de la partie VII de la Loi. Le renouvellement du Programme des langues officielles en enseignement accuse du retard, un phénomène inexplicable compte tenu de l'expérience gouvernementale en la matière.

On remarque cependant avec satisfaction que les parlementaires ont fait preuve du leadership auquel nous nous attendions pour faire progresser les dossiers linguistiques. La création de l'École de la fonction publique, les mesures positives en santé et en immigration et la confirmation que le financement du Plan d'action ne serait pas réduit sont au nombre des bonnes nouvelles.

Le gouvernement ne doit en aucun cas ralentir la cadence. Il doit exercer un leadership ferme et viser, en priorité, à obtenir des résultats constants et mesurables grâce à un cadre de reddition de comptes rigoureux.

Enfin, il faut garder à l'esprit le fait que le Plan d'action n'est pas en soi un résultat; c'est un outil parmi d'autres pour progresser vers l'égalité des deux langues officielles au Canada. La société civile doit aussi adhérer à ce grand projet commun, notamment en encourageant le gouvernement à poursuivre son action.

La bonne gouvernance des langues officielles doit avoir pour objectif de développer les capacités requises pour être en mesure de progresser vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cela suppose la création d'un environnement politique et administratif structurant, sans oublier une concertation avec les autres ordres de gouvernement. Cette bonne gouvernance englobe les principaux acteurs politiques, les institutions ainsi que les structures, mécanismes et processus d'élaboration et de mise en œuvre des programmes. Elle doit également permettre aux citoyens et citoyennes, et aux communautés, d'exprimer leurs intérêts ainsi que de défendre et d'élargir leurs droits linguistiques.

Bref, une gouvernance efficiente et efficace des langues officielles est fondée sur l'établissement d'un large consensus relativement aux objectifs et aux moyens. Elle nécessite une solide responsabilisation individuelle et institutionnelle – des champions de la cause – un ressourcement adéquat et une reddition de comptes transparente et détaillée.

Une année au ralenti
qui soulève des interrogations

Conclusion

Promotion du français et de l'anglais

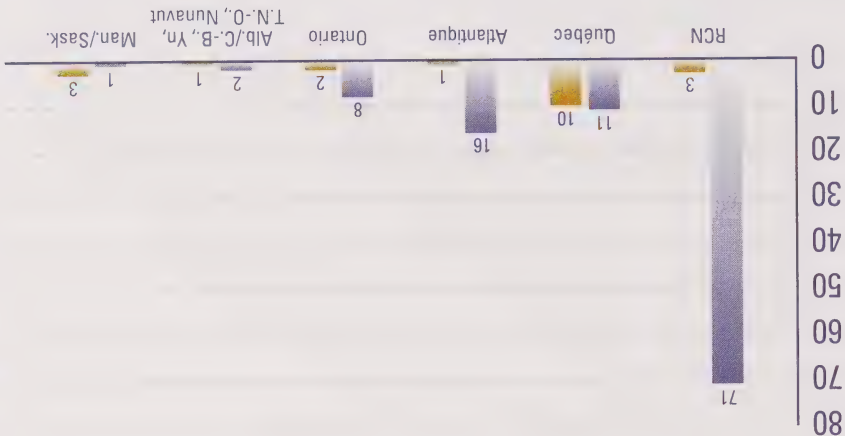
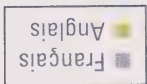
Trente-trois plaintes recevables signalèrent des infractions à la partie VII de la Loi. Il s'agit de la partie qui énonce l'engagement du gouvernement à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les francophones ont déposé 31 de ces 33 plaintes (94 p. 100). Celles-ci ciblèrent notamment les institutions suivantes : la Société Radio-Canada (15 plaintes), Téléfilm Canada (6 plaintes) et la Société canadienne des postes (4 plaintes).

Participation équitable

Trente-trois plaintes recevables portaient sur le manque d'équité de la proportion des deux groupes de langue officielle au sein de la fonction publique. Dans la plupart des cas, on alléguait que les fonctionnaires francophones et anglophones ne bénéficiaient pas des mêmes chances d'avancement au sein de leur institution.

Conclusion

Le citoyen et la citoyenne n'aiment habituellement pas porter plainte. La plainte est le plus souvent l'expression d'une exaspération, celle de ne pas voir se réaliser concrètement les promesses contenues dans la Loi et maintes fois répétées par les dirigeants politiques. Paradoxalement, la plainte est aussi un gage d'espoir. Les citoyens veulent bien croire que leur protestation ne sera pas un simple coup d'épée dans l'eau et qu'elle contribuera à faire progresser la notion d'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales et, en fin de compte, dans la société canadienne. Nous sommes persuadés, comme eux, du bien-fondé de leur démarche et de leurs espoirs. La plainte demeure, pour la commissaire, un élément essentiel dans l'atteinte de l'objectif d'agir à titre de catalyseur du changement qu'elle s'est fixée.



Nombre de plaintes recevables concernant la langue de travail - par langue

Diagramme 6

- ◆ 59 p. 100 ont été déposées par des fonctionnaires de la région de la capitale nationale;
 - ◆ 16 p. 100, par des fonctionnaires de la région du Québec;
 - ◆ 13 p. 100, par des fonctionnaires de l'Atlantique.
- Les 128 plaintes recevables portant sur la langue de travail étaient réparties comme suit :
- ◆ la désignation linguistique d'un poste;
 - ◆ son profil linguistique (niveaux A, B, C ou P);
 - ◆ la méthode de dotation utilisée (impérative ou non impérative).
- Ces plaintes portaient généralement sur l'un des trois éléments suivants :

Langue de travail

- ◆ communications dans les médias (15 p. 100) : ces plaintes avaient pratiquement toutes trait à l'absence d'annonces publicitaires dans les médias de langue officielle minoritaire.
 - ◆ communications assurées par des personnes (17 p. 100) : réceptionnistes, douaniers, travailleurs des postes, policiers, etc., qui n'offrent pas activement des services dans les deux langues officielles;
 - ◆ communications écrites (22 p. 100);
 - ◆ vables concernant la prestation des services au public :
- Elles avaient surtout trait aux communications internes (38 plaintes) et à la formation professionnelle (19 plaintes).

Exigences linguistiques des postes

Services au public

Le tableau 2 donne un aperçu de la situation des plaintes.

Tableau 2

Institutions ayant fait l'objet de 15 plaintes recevables et plus en 2003-2004 et situation de ces plaintes

Ministère/ Institution	Total des plaintes recevables 2003-2004	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction
Société canadienne des postes	66	34	13	19
Developpement des ressources humaines Canada	64	30	5	29
Air Canada	58	10	3	45
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	55	11	5	39
Ministère de la Défense nationale	45	6	4	35
Agence des douanes et du revenu du Canada	44	14	4	26
Gendarmerie royale du Canada	27	11	1	15
Société Radio-Canada	24	6	1	17
CORCAN	21	0	3	18
Santé Canada	18	7	1	10
TOTAL	422	129	40	253

Remarque : L'instruction d'une plainte peut débiter au cours d'une année donnée et se terminer au cours de l'année suivante. Il n'existe pas de corrélation entre le nombre de plaintes recevables déposées au cours d'une année donnée et le nombre de dossiers de plaintes, fondées ou non, fermés au cours de la même année.

Le tableau 1 présente un résumé des plaintes recevables par province et par grande catégorie.

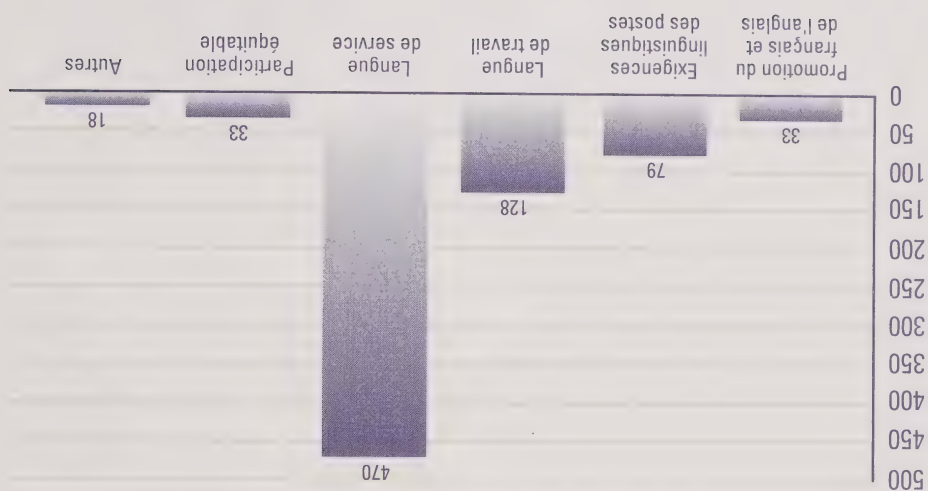
Tableau 1

Nombre de plaintes recevables par province et par grande catégorie

Province/Territoire	Plaintes recevables	Services au public	Langue de travail	Exigences linguistiques du français et de l'anglais	Autre		
					Participation	Participation équitable	
Terre-Neuve-et-Labrador	4	4	0	0	0	0	0
Ile-du-Prince-Édouard	31	28	0	3	0	0	0
Nouvelle-Écosse	58	36	5	3	1	1	12
Nouveau-Brunswick	59	30	12	7	3	6	1
Québec	74	41	21	2	6	3	1
Région de la capitale nationale (Québec)	57	14	15	28	0	0	0
Région de la capitale nationale (Ontario)	230	118	61	25	13	12	1
Ontario	113	91	10	2	3	7	0
Manitoba	32	21	0	7	1	1	2
Saskatchewan	21	18	1	0	2	0	0
Alberta	35	31	1	2	1	0	0
Colombie-Britannique	31	26	2	0	0	2	1
Yukon	4	3	0	0	0	1	0
Territoires du Nord-Ouest	2	1	0	0	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
Étranger	10	8	0	0	2	0	0
TOTAL	761	470	128	79	33	33	18

Remarque : environ 74 p. 100 des plaintes sont recevables. Celles qui ne font pas l'objet d'une enquête sont transmises à l'institution appropriée ou rejetées parce qu'elles ne relèvent pas de la Loi sur les langues officielles ou de son Règlement (communications avec le public et prestation des services).

Diagramme 5
Nombre de plaintes recevables par grande catégorie

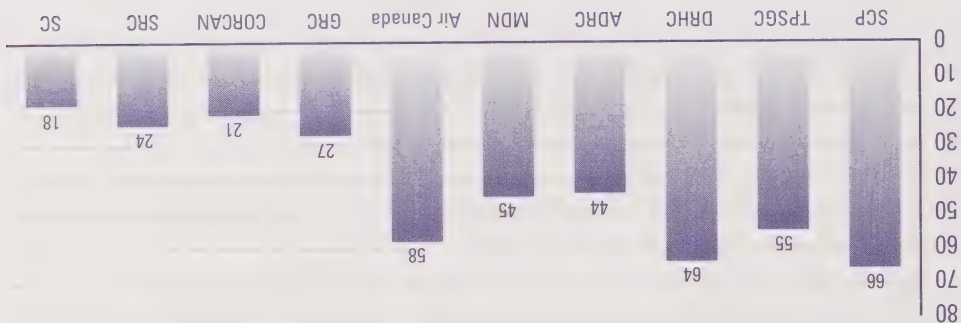


Plaintes recevables par grande catégorie

Parmi les plaintes recevables, 62 p. 100 concernaient la langue de service et 16 p. 100 la langue de travail. Voici quelques points saillants :

- ◆ La promotion du français et de l'anglais (partie VII de la Loi) a fait l'objet de 33 plaintes recevables, soit une augmentation de 65 p. 100 comparativement à l'année précédente. Cette hausse est peut-être liée à une meilleure connaissance de cette partie de la Loi en raison des récentes décisions judiciaires.
- ◆ Les 33 plaintes recevables qui portaient sur la participation équitable représentent une augmentation de 106 p. 100 par rapport à l'année précédente.

- LÉGENDE :**
- SCP : Société canadienne des postes
 - TPSGC : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
 - DHRC : Développement des ressources humaines Canada
 - ADRC : Agence des douanes et du revenu du Canada
 - MDN : ministère de la Défense nationale
 - GRC : Gendarmerie royale du Canada
 - CorCan : CorCan (Service correctionnel du Canada)
 - SRC : Société Radio-Canada
 - SC : Santé Canada

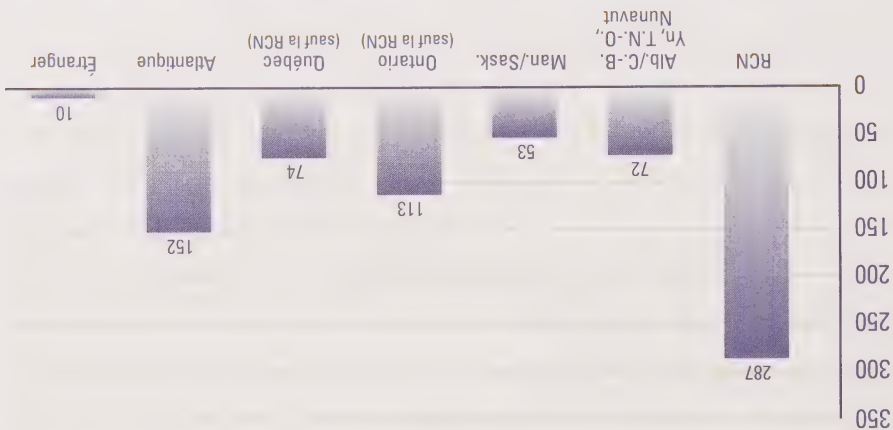


Nombre de plaintes recevables pour les dix institutions les plus ciblées

Diagramme 4

Bien que les plaintes nous parviennent d'un peu partout au pays, les deux régions d'où émane le plus grand nombre de plaintes recevables sont celles de la capitale nationale et de l'Atlantique.

Plaintes recevables – par région



Nombre de plaintes recevables par région

Diagramme 3

Dix institutions ont été la cible de plus de la moitié (55 p. 100) des plaintes. Ce sont évidemment les institutions qui sont le plus en contact avec le public. Le diagramme qui suit présente le nombre de plaintes recevables concernant ces dix institutions. (Une ventilation détaillée des plaintes déposées contre les principales institutions visées figure au tableau 2.)

Les dix institutions les plus ciblées

Plaintes déposées et plaintes recevables

Par contre, les plaintes recevables liées aux exigences linguistiques des postes ont augmenté de 41 p. 100 cette année, passant de 56 à 79.

Lorsqu'une plainte nous est soumise, nous devons avant tout déterminer si nous avons ou non le pouvoir d'enquêter à son sujet. Le cas échéant, la plainte est dite *recevable*. Dans le cas contraire, la plainte est jugée *non recevable*. Nous informons alors le plaignant que nous n'avons pas la compétence nécessaire pour donner suite à ses doléances. Si une plainte est jugée recevable, elle est attribuée à l'un de nos enquêteurs.

Le processus d'enquête comprend l'examen des allégations, l'entrevue avec le plaignant et les institutions concernées et l'analyse des résultats. Une fois cette analyse achevée, l'enquêteur détermine si la plainte est fondée ou non.

Diagramme 1

Nombre de plaintes recevables provenant de francophones

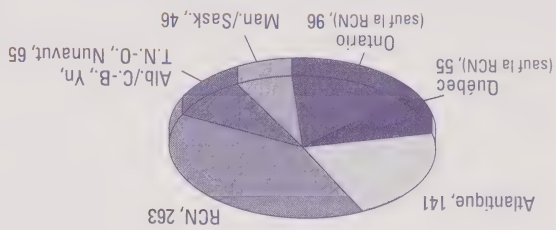
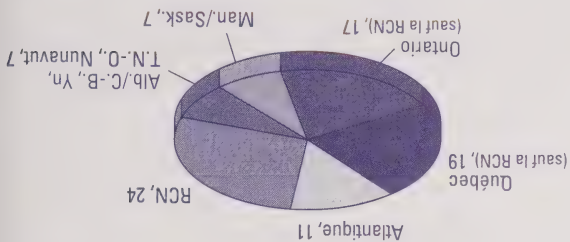


Diagramme 2

Nombre de plaintes recevables provenant d'anglophones



Remarque : environ 74 p. 100 des plaintes sont recevables. Celles qui ne font pas l'objet d'une enquête sont transmises à l'institution appropriée ou rejetées parce qu'elles ne relèvent pas de la Loi sur les langues officielles ou de son Règlement (communications avec le public et prestation des services).

Analyse des plaintes

Le rôle de l'ombudsman est essentiellement de recevoir et de régler des plaintes. Les enquêtes que nous menons nous permettent de proposer des solutions qui assurent un meilleur respect de la *Loi sur les langues officielles*. Tout gestionnaire mis en cause doit se sentir engagé personnellement et envisager des solutions sérieuses et durables. C'est pourquoi nous cherchons à élaborer ces solutions en travaillant le plus étroitement possible avec les institutions fédérales. Nous tâchons en quelque sorte de les amener à raccourcir la distance psychologique qui sépare le gouvernement du citoyen et de la citoyenne. Par ailleurs, nous sommes parvenus à améliorer notre processus de traitement des plaintes.

Voici la ventilation des plaintes déposées au cours de la dernière année :

- ◆ 1 031 plaintes ont été acheminées à la commissaire, soit une baisse de 23 p. 100 par rapport à l'année précédente;

- ◆ près de 74 p. 100 (761) des plaintes déposées étaient recevables, soit environ le même pourcentage que les années précédentes;

- ◆ comme par les années passées, la grande majorité des plaintes (86 p. 100) provenaient de francophones;

- ◆ le nombre de plaintes déposées par des anglophones a diminué de 52 p. 100, passant de 305 en 2002-2003 à 145 en 2003-2004. (Précisons qu'en 2002-2003, nous avions reçu plus d'une centaine de plaintes d'anglophones au sujet des bulletins météorologiques bilingues diffusés par Environnement Canada. Ces plaintes se sont révélées non fondées.)

Mode de transmission

Le nombre de plaintes déposées en personne a baissé de façon constante au cours des dernières années. Par contre, le nombre de plaintes transmises par Internet a augmenté de façon régulière. Actuellement, ces dernières représentent environ 10 p. 100 de toutes les plaintes reçues.

Demandes de renseignements

Le nombre de demandes de renseignements a presque doublé, passant de 516 à 994. Le nombre de demandes provenant d'anglophones est passé de 175 en 2002-2003 à 539 en 2003-2004, soit une augmentation de 208 p. 100. Les demandes provenant de francophones ont progressé de 33 p. 100, passant de 341 en 2002-2003 à 455 en 2003-2004. La majorité de ces demandes de renseignements sont d'ordre général (publications, statistiques et possibilité d'accès à la formation linguistique).

Il est difficile d'expliquer cette augmentation. Mentionnons cependant que les questions liées aux langues officielles ont beaucoup défrayé les manchettes.

Baisse du nombre de plaintes

La baisse du nombre de plaintes constatée cette année est attribuable essentiellement à une diminution du nombre de plaintes relatives à la langue de service. Plusieurs facteurs peuvent y avoir contribué :

- ◆ moins de plaintes contre Air Canada (qui est en cours de restructuration);
- ◆ moins de plaintes provenant d'anglophones (pour les raisons évoquées plus haut);
- ◆ méconnaissance de la part des citoyens de leurs droits linguistiques;
- ◆ lassitude des plaignants à l'égard des institutions qui ne parviennent pas à régler des problèmes récurrents (voir le chapitre deux sur les services au public).

Chapitre six

Analyse des plaintes



Il est important, par exemple, de mieux tirer profit de la bonne volonté et du potentiel énorme des quelque deux millions d'élèves qui suivent des cours de français langue seconde (soit un élève anglophone sur deux). Dans toute stratégie en ce sens, il faut mettre en valeur les avantages que procurent au Canada ses langues officielles. Il faut faire valoir que la dualité linguistique se situe au cœur même de nos valeurs nationales, qu'elle est source de bénéfices économiques et d'avantages culturels. De surcroît, elle contribue tant sur le plan national qu'international à un grand dialogue sur la dignité et le respect.

RECOMMANDATION 10

Afin de mieux ancrer la dualité linguistique dans la société canadienne, la commissaire recommande

à Patrimoine canadien :

- d'accorder une plus grande importance au volet de la promotion de la dualité linguistique, notamment en fournissant l'orientation nécessaire aux institutions afin qu'elles définissent des activités liées à cet aspect de la partie VII et d'évaluer l'efficacité de ses programmes liés à la promotion de la dualité linguistique et d'y apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant;

RECOMMANDATION 11

aux institutions fédérales :

- prioritairement à celles qui doivent élaborer un plan pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'elles y incluent des initiatives valorisant la dualité linguistique et qu'elles en rendent compte à Patrimoine canadien.

Le Canada a su se forger une identité et maintenir sa cohésion parce qu'il s'est uni autour de valeurs communes dans le respect des différences. La mise en valeur de notre triple héritage (autochtone, francophone et anglophone) nous a enseigné peu à peu la tolérance et la souplesse nécessaires pour accueillir les autres et cohabiter en harmonie.

Cette orientation en faveur de l'inclusivité a permis à son tour l'intégration harmonieuse de nombreux immigrants. Dans un monde où le sectarisme et les velléités d'homogénéisation posent des défis énormes, le Canada, compte tenu de sa dualité linguistique et de sa diversité, peut être un modèle pour d'autres sociétés. C'est un défi qui exige une attention et des efforts continus, notamment pour faire comprendre aux citoyens et citoyennes toute l'importance de ces valeurs complémentaires.

La juge en chef du Canada, la très honorable Beverley McLachlin, a bien décrit cette situation : « La dualité linguistique fait partie de l'identité canadienne, et est enracinée dans notre histoire. Mais cette histoire appartient à tous les Canadiens et Canadiennes et pas seulement à ceux et celles dont les ancêtres sont arrivés ici au 17^e ou au 18^e siècle. Pour qu'elle soit appropriée comme source de son identité nationale, cette histoire doit prendre un sens pour les nouveaux arrivants. L'identité canadienne est constamment réinventée, dans une tentative de réconcilier la mémoire et le présent ³⁴. »

[34] Extrait d'une allocution prononcée par la juge en chef dans le cadre des Conférences J. Fernand Landry 2004 et intitulée *Dualité linguistique et pluralisme*, Moncton, le 8 mars 2004.

Portrait global : ajuster le tir

Les données citées au début du présent chapitre confirment que les Canadiens et les Canadiennes croient que la dualité linguistique est l'une des valeurs fondamentales de l'identité canadienne. Toutefois, cet appui n'est pas ancré aussi solidement qu'on le souhaiterait. Le gouvernement du Canada et ses partenaires dans la société canadienne doivent élaborer une stratégie concertée pour mieux faire comprendre et apprécier les objectifs de notre politique linguistique.

Au cours de sa présentation, la commissaire a insisté sur l'importance pour les gouvernements de faire preuve de leadership et d'élaborer la panoplie d'outils essentiels à la mise en œuvre des politiques linguistiques.

L'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie

La commissaire a occupé, jusqu'en octobre 2003, un des deux postes à la vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, un organisme qui regroupe une quarantaine d'ombudsmans et de médiateurs de la Francophonie. Au cours de la dernière année, elle a assuré la coordination de la révision des statuts de l'Association.

La République populaire de Chine, avec une population de plus d'un milliard d'habitants, compte au moins 70 millions de personnes qui parlent des langues minoritaires. Une quinzaine de ces langues sont parlées par des minorités comptant entre 10 000 et un million d'individus. Dans ce contexte, les droits linguistiques et la gestion de la diversité sont des enjeux d'envergure nationale et l'expérience canadienne en ce domaine est d'un grand intérêt. D'ailleurs, l'Université de droit et de science politique de Chine et l'Institut de linguistique appliquée du ministère de l'Éducation de Chine s'associent à l'Académie internationale de droit linguistique pour organiser une conférence portant sur ce thème à l'automne 2004.

Le Réseau international du français dans le monde

Invitée par l'Agence internationale de la Francophonie, la commissaire a participé à titre de conférencière à un colloque organisé en novembre 2003 à Paris par le Réseau international du français dans le monde, un organisme de l'Agence. Le colloque portait sur les stratégies diversifiées pouvant favoriser la pratique et l'enseignement du français.

L'expérience canadienne d'intégration du français dans l'administration publique et son enseignement comme langue seconde est d'un grand intérêt pour de nombreux États de la Francophonie où le français n'est pas la principale langue parlée.

L'aménagement linguistique canadien : un savoir-faire qui s'exporte

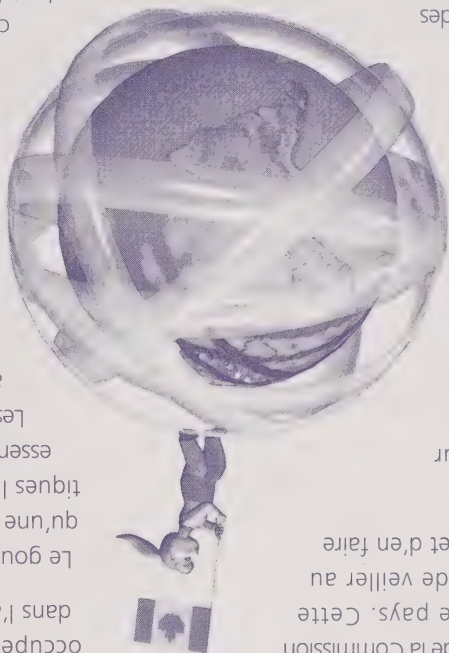
La façon dont le Canada assure le respect des droits linguistiques est une source d'inspiration pour plusieurs États multilingues. Le Commissariat aux langues officielles est souvent consulté en raison de son expertise.

Afrique du Sud

L'Afrique du Sud est un pays qui compte 11 langues officielles. En septembre 2003, à la demande de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le Commissariat a coordonné la visite d'une délégation formée de membres de la Commission des langues officielles de ce pays. Cette commission a pour mandat de veiller au respect des langues officielles et d'en faire la promotion.

L'infrastructure d'appui pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, et le rôle d'ombudsman du Commissariat ainsi que ses activités de promotion ont vivement impressionné nos invités de marque, dont le président de la commission.

Des représentants de ce pays songent à venir au Canada dans le cadre de stages, afin d'étudier nos principes et méthodes afin de pouvoir ensuite élaborer des pratiques inspirées du modèle canadien et adaptées à la réalité de leur pays.



Sri Lanka

À la demande du gouvernement sri-lankais et grâce à un programme de l'ACDI, le Commissariat a mené une mission au Sri Lanka en juin 2003. Notre intervention portait sur les capacités administratives de la Commission des langues officielles et du ministère responsable de la mise en œuvre des politiques linguistiques de ce pays.

Le Sri Lanka compte environ 20 millions d'habitants, dont 75 p. 100 parlent le cingalais et 25 p. 100, le tamoul. Ces deux langues sont les langues officielles du pays depuis 1987. La population tamoule estime toutefois qu'elle a été écartée de la structure gouvernementale, puisque les Tamouls occupent à peine 5 p. 100 des postes dans l'administration.

République populaire de Chine

Le gouvernement du Sri Lanka considère qu'une mise en œuvre adéquate des politiques linguistiques est une composante essentielle du processus de paix en cours. Les Tamouls doivent pouvoir contribuer à la construction du pays dans leur langue et à l'intérieur de ses structures administratives.

Au cours de l'année, le Commissariat a reçu une délégation de la République populaire de Chine dans le cadre d'une mission exploratoire dont le principal but était d'obtenir de l'information et de constater sur le terrain l'approche canadienne en matière d'aménagement linguistique.

Bien que ces mesures soient positives, ce sont les résultats qui importent. À l'heure actuelle, Sport Canada se fonde en grande partie sur les évaluations faites par les ONS eux-mêmes pour déterminer si leurs services sont offerts convenablement dans les deux langues. Nous avons vérifié un échantillon de 22 sites Internet des ONS : six de ceux-ci comportaient des lacunes importantes (absence de contenu en français, contenu incomplet dans cette langue ou piètre qualité du français). Sport Canada doit mettre en place un mécanisme de vérification formel pour s'assurer que les ONS respectent les normes établies en matière de langues officielles.

Cette année, Sport Canada a pris plusieurs mesures pour améliorer la situation. Par exemple, il a octroyé des fonds additionnels aux organismes nationaux de sport (ONS) pour les aider à offrir des services dans les deux langues aux athlètes et il a rehaussé au niveau supérieur la capacité bilingue requise de ses postes de gestionnaires et d'agents de programmes. De plus, le Secrétariat responsable des jeux olympiques de 2010 travaille en étroite collaboration avec le Comité organisateur des jeux à Vancouver pour assurer la mise en œuvre des dispositions sur les langues officielles dans l'entente multipartite.



Le gouvernement de l'Alberta reconnaît que l'apprentissage d'une seconde langue permettra aux jeunes Albertains d'accroître leurs chances de réussite sociale et économique dans le village global. Pour bien des gens, l'anglais demeure la langue des affaires, mais il ne faut pas sous-estimer l'importance grandissante des nouvelles puissances économiques qui utilisent d'autres langues que l'anglais. C'est un atout que de pouvoir mener des affaires dans plusieurs langues et de comprendre plusieurs cultures.

Dès l'année scolaire 2006-2007, tous les élèves de 4^e année de la province devront commencer à apprendre une langue seconde. Les conseils scolaires décideront du choix de la langue seconde. Ils pourront proposer un ou plusieurs cours tirés des quatre groupes suivants : langues officielles (anglais et français), langues internationales, langues traditionnelles ou langues autochtones. Dans bien des cas, on choisira sans doute le français comme langue seconde puisque des programmes d'apprentissage du français sont déjà offerts partout dans la province.

Sport Canada : retour en piste

Le système sportif canadien est un outil important pour la promotion de la dualité linguistique. Les Canadiennes et les Canadiens sont toujours fiers de voir les athlètes francophones et anglophones donner le meilleur d'eux-mêmes en représentant leur pays. Dans son précédent rapport annuel, la commissaire déplorait la lenteur de Sport Canada à donner suite aux recommandations formulées dans une étude publiée en 2003³³, qui indiquait que le français ne jouissait pas du même statut que l'anglais dans le système sportif canadien.

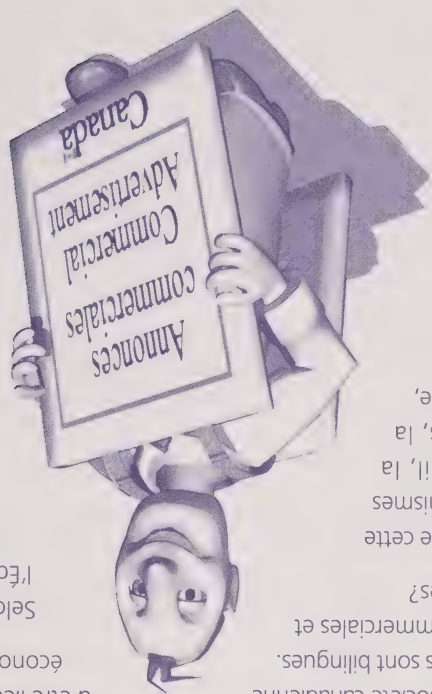
La commissaire a formulé une douzaine de recommandations visant à corriger la situation. Les trois organismes concernés (Patrimoine canadien est visé aussi) ont confirmé qu'ils y donneraient suite.

Bon nombre des locataires commerciaux interviewés dans le cadre de cette étude ont affirmé qu'il était avantageux sur le plan des affaires d'offrir des services bilingues dans la RCN puisque cela leur permet d'augmenter leur part de marché. Quoi de mieux également que de donner un visage bilingue à la région de la capitale nationale pour concrétiser l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique.

Annonces commerciales dans les publications : une autre façon d'afficher le visage bilingue du Canada

Une dizaine d'institutions fédérales publient régulièrement des revues ou des brochures à l'intention de leur clientèle. Les exemples les plus connus sont la revue *enRoute* d'Air Canada, *Destinations* de VIA Rail et le guide *Déménageur* de la Société canadienne des postes. Ces revues et brochures sont bilingues. Mais qu'en est-il des annonces commerciales et des messages des commanditaires?

La commissaire a fait un examen de cette question en 2003. Plusieurs organismes fédéraux, par exemple VIA Rail, la Société canadienne des postes, la Commission de la capitale nationale, la Commission canadienne du tourisme et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, exigent que les annonces



placées dans leurs publications soient dans les deux langues. D'autres organismes encouragent simplement les entreprises à faire paraître leurs annonces dans les deux langues. Par exemple, dans la revue *Vernissage* du Musée des beaux-arts du Canada, la proportion des espaces publicitaires bilingues a varié du quart à la moitié au cours des deux dernières années. Par contre, les annonces des entreprises privées étaient pratiquement toutes en anglais dans la revue *Prélude* du Centre national des arts.

Le ministère du Patrimoine canadien a un rôle de sensibilisation à jouer à cet égard. Nous espérons que les résultats de cette étude l'aideront à mieux le cerner. Quoi qu'il en soit, la commissaire a formulé des lignes directrices pour aider les institutions à promouvoir l'usage des deux langues dans ce secteur.

L'Alberta conjugue langues et économie

Le gouvernement de l'Alberta a adopté une politique d'apprentissage des langues qui a la particularité d'être liée à sa stratégie de développement économique.

Selon Alberta Learning (ministère de l'Éducation), il existe un besoin urgent de personnes qualifiées qui maîtrisent d'autres langues que l'anglais dans les domaines de la science, de la technologie, de la médecine et du commerce international.

Les résultats sur le terrain : donner l'exemple

Le gouvernement du Canada peut et doit donner l'exemple. Il peut et doit exercer un leadership qui lui permettra d'entraîner à sa suite les autres gouvernements du pays et la société civile dans la promotion de la dualité linguistique.

Ottawa, capitale bilingue et ville symbole

Le premier ministre de l'Ontario, l'honorable Dalton McGuinty, avait déclaré peu après son élection que l'Assemblée législative voterait une résolution reconnaissant le caractère bilingue de la ville d'Ottawa. Même si cette ville a adopté une politique linguistique appropriée en 2001, la reconnaissance formelle de son caractère bilingue est souhaitée et attendue depuis longtemps.

La pleine reconnaissance par l'Assemblée législative ontarienne du bilinguisme à Ottawa n'a rien d'un caprice. Les retombées d'une telle décision seront à la fois pratiques et symboliques. D'abord, une telle résolution rassurera les citoyens sur la pérennité de la politique linguistique de la ville. Elle confirmera aussi aux yeux de tous les Canadiens et les Canadiennes que la capitale nationale du pays reflète et partage leurs valeurs en matière de dualité linguistique. La commissaire avait réclamé cette reconnaissance légale du caractère bilingue d'Ottawa depuis la création de la nouvelle ville en 1999.

Services bilingues et baux commerciaux

La commissaire aux langues officielles a publié en mars 2004 les résultats d'une étude sur la disponibilité des services bilingues dans les commerces situés dans les édifices fédéraux de la région de la capitale nationale (RCN).

Afin de favoriser la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne conformément à la partie VII de la Loi, les propriétaires d'édifices et de biens fédéraux, tels que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, doivent insérer des clauses linguistiques dans leurs baux commerciaux. Ils doivent également informer clairement leurs locataires de leurs obligations linguistiques et surtout les faire respecter. Les résultats de l'étude sont plutôt décevants, en particulier du côté ontarien de la RCN.

- ◆ À peine plus de 40 p. 100 des 207 commerces vérifiés avaient des baux comportant des clauses concernant l'affichage et la prestation de services bilingues.
- ◆ À Ottawa, dans plus de la moitié des commerces vérifiés, le matériel écrit (affichage, menus, sites Web, etc.) était en anglais seulement.
- ◆ Toujours à Ottawa, le service au téléphone était disponible dans les deux langues dans 70 p. 100 des cas et le service en personne, dans 60 p. 100 des cas.
- ◆ Quant aux commerces situés dans les immeubles fédéraux à Gatineau, les services téléphoniques et en personne étaient exemplaires et le matériel écrit était bilingue dans la très grande majorité des cas.

Rôle des autres institutions : peu se sentent interpellées

C'est essentiellement par le biais de Patrimoine canadien et des institutions fédérales à vocation culturelle que le gouvernement du Canada assure en ce moment la promotion des langues officielles dans la société canadienne.

En vertu de la partie VII, toutes les autres institutions fédérales ont aussi des responsabilités à assumer dans la promotion de la dualité linguistique. Pour plusieurs, y compris dans le domaine économique, il s'agit d'une responsabilité importante. Pourtant, outre au sein des institutions culturelles qui ont comme mandat de refléter l'identité canadienne, ce volet a été passablement négligé. Une analyse des plans d'action adoptés en vertu de la partie VIII par les 29 ministères ou organismes fédéraux désignés en vertu du Cadre de responsabilisation ministérielle adopté par le Cabinet en 1994³² révèle que les initiatives dans ce domaine sont peu nombreuses.

La moitié de celles-ci visent surtout à faire mieux connaître et apprécier les communautés minoritaires de langue officielle. C'est certes un aspect important de la promotion de la dualité linguistique, mais il y a finalement peu de projets qui se rapportent directement à la mise en valeur des langues officielles auprès des majorités linguistiques.

En fait, il s'agit d'une lacune importante du Plan d'action pour les langues officielles de mars 2003 du gouvernement. Mis à part le volet – certes très important – de l'enseignement de la langue seconde, le Plan d'action comprend peu d'initiatives qui s'adressent aux majorités linguistiques. Par ailleurs, Patrimoine canadien n'insiste pas suffisamment sur la promotion, dans l'exécution de son mandat et l'exercice de ses responsabilités de coordination, des activités liées à la partie VII de la Loi. Par exemple, dans le guide qu'il a produit pour aider les responsables dans les institutions à faire rapport sur la mise en œuvre de cette partie, une seule des 19 questions porte directement sur la promotion de la dualité linguistique.

Qui plus est, dix ans après l'approbation d'un cadre de responsabilisation concernant la partie VII, il n'y a toujours que 29 institutions fédérales (sur plus d'une centaine) qui doivent préparer un plan d'action et faire rapport à ce sujet. À titre d'exemple, VIA Rail, Air Canada, le Musée canadien des civilisations, le Musée des beaux-arts du Canada et Transports Canada n'ont aucun compte à rendre à ce chapitre. N'ont-ils pas un rôle à jouer dans la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne? Il n'existe pas non plus de mécanismes de concertation interministérielle permettant d'harmoniser les activités et ainsi d'en maximiser l'impact. Selon nous, toutes les institutions devraient être imputables pour la part qui leur revient dans la réalisation des deux grands objectifs énoncés dans la partie VII.

[32] Les 29 ministères et organismes fédéraux sont : Centre national des arts, Commission de la capitale nationale, Conseil des arts du Canada, Office national du film du Canada, Parcs Canada, Patrimoine canadien, Société Radio-Canada, Téléfilm Canada, Agence de promotion économique du Canada atlantique, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Banque de développement du Canada, Commission canadienne du tourisme, Développement économique Canada (régions du Québec), Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Industrie Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Centre canadien de gestion, Condition féminine Canada, Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Développement des ressources humaines Canada (devenu le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences et le ministère du Développement social), Santé Canada, Société canadienne des postes, Affaires étrangères et Commerce international Canada (scindé en deux ministères distincts : Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada), Agence canadienne de développement international, Centre de recherches pour le développement international, Citoyenneté et Immigration Canada, Justice Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Statistique Canada.

Survol des engagements des participants au symposium sur les langues officielles

Éducation

- Le Centre de langue seconde de l'Université du Nouveau-Brunswick élaborera un profil de compétences pour les professeurs de langue seconde dans des institutions postsecondaires engagées dans la formation d'enseignants et en collaboration avec des ministères de l'Éducation et des associations professionnelles.
- L'Association canadienne des professeurs de langues secondes diffusera sur son site Web de l'information au sujet de l'enseignement en langue seconde. Elle dressera un inventaire d'entreprises qui sera accessible dans les deux langues officielles.
- Le Collège universitaire Glendon continuera de mettre en œuvre son projet d'établir des liens avec des mentors de langue seconde partout au Canada.
- La Fédération des enseignants de l'Ontario facilitera la diffusion, auprès des enseignants et des enseignants, d'information sur les ressources disponibles. La Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants poursuivra, pour sa part, sa recherche sur les charges de travail des professeurs de langue seconde et publiera plus tard un inventaire des qualifications des professeurs.
- La sous-ministre de l'Éducation de l'Alberta s'est engagée à embaucher, pendant l'été 2004, un étudiant ou une étudiante de niveau universitaire suivant des cours de français langue seconde pour travailler dans son ministère.

Affaires et économie

- Le Centre de recherche et d'information sur le Canada appuie l'élaboration d'un répertoire international des entreprises multilingues.
- Drake International procède à des expériences avec sa technologie de messagerie interactive afin de mettre à l'essai des messages sur les langues officielles.
- Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick établira des contacts avec des entreprises privées pour continuer à appuyer le bilinguisme. Les renseignements seront rendus publics afin que ces compagnies servent de modèles.
- L'Association d'études canadiennes utilisera les magazines de l'organisme pour faire la promotion de messages bilingues positifs.

Arts, culture et sports

- La Bibliothèque nationale du Canada dressera un inventaire des produits et des ressources à la disposition des enseignants dans le domaine de la culture et des arts bilingues.
- L'Office national du film agira comme catalyseur auprès des institutions des arts et de la culture afin de coordonner des politiques et des investissements gouvernementaux et de favoriser une plus grande cohésion dans la promotion, la distribution et la diffusion des ressources culturelles.

Il s'agit de rien de moins que de renouveler l'engagement de tous les citoyens et les citoyennes envers les fondements de notre identité nationale : l'existence de deux grandes communautés linguistiques vivant en symbiose et devenant l'une et l'autre progressivement plus diverses et multiculturelles. C'est le Grand Partenariat, avec des majuscules, duquel découlent toutes nos autres formes d'association.

La progression vers l'égalité de nos deux langues officielles et des communautés qui les parlent dépend de nombreux facteurs, mais les éléments essentiels sont le soutien juridique, la volonté politique et le leadership, ainsi que l'appui du public et de la société civile.



Des engagements

Au symposium, plusieurs participants se sont engagés à prendre des mesures concrètes pour contribuer à l'atteinte de l'objectif de doubler, d'ici 2013, la proportion de diplômés d'écoles secondaires qui connaissent leur autre langue officielle. Certains diffuseront davantage leurs produits et ressources concernant l'apprentissage des langues, d'autres contribueront à des campagnes de promotion ou encore élaboreront des répertoires et d'autres outils illustrant les succès obtenus. Un sommaire de certains engagements apparaît au tableau de la page suivante.

Il incombe au gouvernement du Canada de mobiliser tous ses partenaires – les institutions fédérales et les gouvernements provinciaux et territoriaux – dans le but de développer pleinement toute la richesse de notre dualité linguistique. Le meilleur point de départ de ce cheminement vers l'égalité est sans doute l'expansion et l'amélioration de l'enseignement de nos langues officielles comme langues secondes.

Un message clair

Le message qui est ressorti des nombreux échanges est clair : le bilinguisme est l'affaire de tous. Tous les Canadiens et les Canadiennes devraient avoir la possibilité de devenir bilingues.

Nos jeunes nous disent que dans le futur leur identité dépendra moins de leurs origines, et plus de leur cheminement. On pourra être à la fois d'origine

Les compétences linguistiques : une valeur ajoutée

Selon un nouveau sondage, plus de la moitié des chefs d'entreprises canadiens estiment que les personnes parlant plus d'une langue ont des chances accrues de se trouver un emploi. En outre, 47 p. 100 des gens d'affaires interrogés par COMFAS Inc. dans le cadre d'un sondage réalisé pour le *Financial Post* ont indiqué que les personnes qui maîtrisent une deuxième langue sont plus ouverts sur le monde.

Selon les résultats du sondage réalisé du 26 au 28 novembre, les chefs d'entreprises accordent de l'importance aux compétences linguistiques au moment de l'embauche.

« La bonne nouvelle, c'est que les entreprises considèrent les compétences en langue seconde – plus particulièrement en français langue seconde – utiles », a indiqué Tamara Gottlieb, porte-parole de COMFAS.

Pour les chefs d'entreprises, si vous connaissez plus d'une langue, « vous aurez des chances accrues de vous trouver un emploi et vous trouverez un emploi mieux rémunéré », a précisé Mme Gottlieb. Wojtek Dabrowski, *Financial Post*, 1^{er} décembre 2003, p. FP02.

Réunis en groupes de travail, les participants ont déterminé les défis à relever et proposé des stratégies pour y arriver.

Éducation

Défis : retenir les élèves, mobiliser l'opinion publique, rendre le français plus vivant dans le quotidien et renouveler les méthodes d'enseignement et d'apprentissage.

Stratégies : attirer des enseignants compétents, mettre sur pied des centres spécialisés, élaborer des normes nationales, reconnaître les réalisations des élèves, promouvoir les avantages d'apprendre les deux langues et, surtout, transmettre l'idée que l'apprentissage d'une deuxième langue est très avantageux.

De nombreux intervenants étaient d'avis que d'importants changements doivent s'opérer au niveau de l'enseignement supérieur. Pour être motivés au-delà du secondaire, les élèves doivent pouvoir continuer leur apprentissage de la langue seconde au collège, à l'université et au travail.

Affaires et économie

Défis : mieux illustrer le lien entre la rentabilité et le bilinguisme; donner plus de visibilité aux exemples de réussites; favoriser le réseautage.

Stratégies : élaborer un argumentaire économique sur les avantages du bilinguisme; préparer un répertoire international sur les compétences linguistiques des dirigeants d'entreprises; récompenser les réussites; augmenter les contacts interculturels entre les organisations.

Arts, culture et sports

Défis : mieux connaître les ressources culturelles existantes; mieux financer les programmes dans le domaine des arts; améliorer la collaboration entre les intervenants et mieux coordonner les politiques gouvernementales.

Stratégies : appuyer les échanges linguistiques entre les milieux de soutien de la culture, des arts et des sports; utiliser les technologies de communication et d'information pour faire connaître des modèles d'identification bilingues; rendre plus cohérentes les activités de promotion et de diffusion culturelles (par exemple, diffuser MuchMusic et MusiquePlus d'un océan à l'autre).

Pour mener à terme les stratégies proposées, les participants font appel à un ensemble d'organismes publics et privés, tels que le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), Connexion Jeunesse et Échanges Canada, et la Société éducative de visites et d'échanges au Canada (SEVEC); les organismes de télédiffusion comme l'Office national du film, la Société Radio-Canada et l'Aboriginal Peoples Television Network; ainsi que les organismes regroupant les enseignants, les universités et les facultés d'éducation.

- ◆ une forte majorité de Canadiens (8 sur 10) estiment qu'au Canada, le fait de parler le français et l'anglais augmente les chances de trouver un bon emploi²⁹;
- ◆ 1 élève sur 4 (24 p. 100) peut parler les deux langues officielles à la fin de ses études secondaires, soit deux fois plus qu'en 1971 (13 p. 100); 1 Canadien sur 4 âgé de 15 à 29 ans se dit bilingue³⁰.

Par contre, cet appui manifeste pour l'égalité des deux langues ne s'est pas encore suffisamment concrétisé dans la réalité. Par exemple, depuis 1990 les inscriptions en immersion française stagnent; il en va de même pour les inscriptions dans les programmes de français et d'anglais langue seconde. Il reste aussi beaucoup à faire pour assurer le plein épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

Symposium sur les langues officielles : voir plus grand

Un des grands objectifs du *Plan d'action pour les langues officielles* est de réinvestir dans l'enseignement dans la langue de la minorité et dans l'enseignement en langue seconde.

Pour ce qui est du bilinguisme individuel à l'heure actuelle, quelque 24 p. 100 des jeunes Canadiens âgés de 15 à 19 ans connaissent l'autre langue officielle. L'objectif du Plan d'action est de doubler, d'ici 2013, la proportion de jeunes Canadiens et Canadiennes ayant une connaissance de leur deuxième langue officielle.

[29] *Ibid.*, page 23.
[30] *Recensement du Canada*, 2001.

[31] Les personnes intéressées peuvent consulter un compte rendu détaillé du symposium sur les langues officielles à l'adresse suivante : www.ocol-clo.gc.ca/symposium/documents/report_rapport/port_f.html.

Paroles glanées au symposium...

« En ce qui a trait au bilinguisme, le Canada se situe à un point tournant. Au cours des 30 dernières années, le Canada a mis en place des structures qui l'ont transformé du point de vue linguistique. Il est important de reconnaître qu'il n'est pas nécessaire que chaque personne devienne bilingue, mais qu'il faut créer une masse critique. Dans le monde moderne, le multilinguisme est là pour rester. La promotion du biculturalisme est un élément clé de la prochaine phase de l'établissement du bilinguisme au Canada. » (Son Excellence John Ralston Saul)

« Souvent, nous pensons au bilinguisme dans une optique strictement canadienne : bâtir une collectivité et un Canada unis. Mais il faut voir plus grand. Nous devons construire une société sûre d'elle-même et apte à faire face à la concurrence mondiale. » (L'honorable Pierre Pettigrew, ancien ministre responsable des langues officielles)

En mars 2004, à Toronto, le Commissariat aux langues officielles organisait, en collaboration avec Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé et Canadian Parents for French, un symposium de deux jours intitulé « Vision et défis au 21^e siècle »³¹. Cette rencontre a réuni des intervenantes et des intervenants de divers secteurs de la société canadienne (arts, culture, sports, affaires, éducation) afin de discuter des moyens de réaliser de manière intégrée et coopérative l'objectif de former un plus grand nombre de jeunes bilingues.

La ministre du Patrimoine canadien est chargée de la coordination de la mise en œuvre de cet engagement. C'est pour ainsi dire le premier violon. Elle est responsable de prendre des mesures spécifiques pour mettre en valeur la dualité linguistique et en renforcer les assises, notamment :

- ◆ en encourageant le public à mieux comprendre, accepter et apprécier la place de nos langues officielles;

- ◆ en encourageant et en aidant les gouvernements provinciaux-territoriaux et les administrations municipales à favoriser le développement de leur minorité de langue officielle et à leur offrir, entre autres, des services publics en français et en anglais;

- ◆ en facilitant l'apprentissage du français et de l'anglais comme langue seconde;

- ◆ en aidant les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organisations bénévoles et d'autres organismes à fournir leurs services dans les deux langues et à refléter et promouvoir, au pays comme à l'étranger, le caractère bilingue du Canada.

le monde.

C'est un défi de taille. Pour faire rayonner la dualité linguistique dans la société canadienne, il faut inciter les Canadiens et les Canadiennes à valoriser cette caractéristique fondamentale de notre société pluraliste. Qu'ils fassent partie d'une minorité ou d'une majorité linguistique, les citoyens doivent comprendre les avantages d'appartenir à un pays qui a non seulement deux langues officielles, mais deux langues qui rayonnent très largement à travers le monde.

L'engagement du citoyen et de la citoyenne envers la dualité linguistique

Qu'en est-il au fait de l'engagement des citoyens envers notre dualité linguistique?

Il y a plusieurs signes fort encourageants. L'appui au bilinguisme est demeuré élevé et relativement stable depuis une quinzaine d'années :

- ◆ 77 p. 100 des Canadiens estiment important de préserver le français et l'anglais comme langues officielles²⁶;
- ◆ 8 citoyens sur 10 croient que tous les Canadiens devraient avoir le droit d'obtenir des services du gouvernement du Canada en français ou en anglais²⁷;
- ◆ plus de 8 anglophones sur 10 considèrent qu'il est important pour leurs enfants d'apprendre une autre langue et les trois quarts pensent que ce devrait être le français²⁸;



[26] Andrew Parkin et André Turcotte, « Le bilinguisme appartient-il au passé ou à l'avenir? », *Les Cahiers du CRIC*, n° 13, Montréal, Centre de recherche et d'information sur le Canada, 2004, page 6, figure 3.

[27] *Ibid.*, page 6, figure 4.

[28] *Ibid.*, pages 21 et 22.

Promotion de la dualité linguistique : la clé de voute de la Loi sur les langues officielles

Aux termes de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement du Canada doit favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires francophones et anglophones du Canada et promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage de nos deux langues officielles dans la société canadienne. C'est en fait un grand projet de société. Cette partie 16 propose, à l'instar du paragraphe 3 de l'article 16 de la Charte canadienne des droits et libertés, une coopération entre le Parlement et les assemblées législatives des provinces et des territoires afin de favoriser la progression vers une égalité linguistique réelle.

Promotion et éducation

Encore une fois cette année, le Commissariat est intervenu à maintes reprises pour faire valoir la dualité linguistique auprès des institutions fédérales et du grand public. La commissaire a prononcé une trentaine d'allocutions sur les langues officielles et publié huit études et rapports. En tout, le Commissariat a répondu à 994 demandes de renseignements d'ordre général, comparativement à 516 lors de l'exercice précédent. La commissaire a également accordé de nombreuses entrevues et diffusé huit communiqués de presse. En tout, le Commissariat a répondu à plus de 280 demandes provenant des médias et cinq lettres de la commissaire ont été publiées dans les journaux.

L'objectif : que l'égalité du français et de l'anglais devienne l'affaire de tous

Les trois ordres de gouvernement du Canada, sur les scènes fédérale, provinciale-territoriale et municipale, auraient donc la responsabilité fondamentale d'agir de concert pour prendre des mesures ciblées en vue d'instaurer une égalité linguistique au quotidien. Ce faisant, ils doivent notamment s'assurer que les citoyens et les citoyennes ont accès à toute une gamme de services gouvernementaux, à l'enseignement, à la culture, à la santé et aux loisirs dans la langue officielle de leur choix.

L'engagement du gouvernement du Canada aux termes de la partie VII de la Loi lie toutes les institutions fédérales. Chacune d'elles doit donner corps à cet engagement, dans le cadre de son mandat, de ses programmes, de ses ressources et de son influence. Le ministre responsable des langues officielles fait figure de chef d'orchestre puisqu'il est responsable de la mise en œuvre de la politique canadienne des langues officielles. C'est lui qui doit battre la mesure, marquer le tempo. On le souhaiterait *allegro vivace*.

Chapitre cinq

Promotion de la dualité
linguistique : la clé de voûte de
la Loi sur les langues officielles



Conclusion

◆ Une étude de Citoyenneté et Immigration Canada intitulée *Disponibilité et coûts des tests de langue* confirme que les coûts des tests d'évaluation des connaissances en langue française sont comparables à ceux des tests en langue anglaise. Compte tenu de ces progrès, il est clair que le ministère travaille assiduellement à augmenter le nombre de centres d'évaluation linguistique.

Nous avons constaté un dynamisme renouvelé au niveau fédéral en matière de développement des communautés au cours de la dernière année. Le Plan d'action a donné une impulsion certaine à des initiatives déjà en cours et a même créé des attentes en posant de nouveaux défis à relever. Bien qu'il reste encore du chemin à parcourir, l'année 2003-2004 a été marquée par des progrès notables. Les ministères ont entendu les revendications des communautés et ont pris des engagements fermes en matière de santé, de justice et d'immigration. La collaboration d'une entente avec le Manitoba en matière d'accès à la justice, les résultats sont moins reluisants dans le domaine de l'éducation et du développement économique. Les réaménagements administratifs et les retards dans les négociations ont semé le doute et l'incertitude et mis en péril les réels progrès dans ces domaines.

Le gouvernement du Canada cherche au moyen des ententes qu'il a conclues ou qu'il négocie actuellement à contribuer au développement institutionnel des communautés minoritaires. Ces ententes balisent le terrain en définissant l'approche du gouvernement en matière de développement et en faisant connaître les objectifs, les ressources, les moyens et les échéances appropriées dans chacun des domaines. Toutefois, comme nous avons pu le constater dans ce chapitre, un plan n'est pas un résultat et une

en branle plus rapidement.

Une des conditions déterminantes du succès est une meilleure coopération intergouvernementale. Le gouvernement du Canada doit trouver les moyens de mieux collaborer avec les provinces et les territoires puisque les secteurs essentiels au développement des communautés minoritaires chevauchent les champs de compétence des deux ordres de gouvernement, comme nous l'avons mentionné au chapitre un (voir la page 9). Les provinces et les territoires sont des partenaires indispensables.

Les communautés s'attendent à être consultées lorsque le gouvernement décide de restructurer l'appareil fédéral ou lorsque les institutions fédérales élaborent de nouveaux programmes. Il est bon de se rappeler que ce sont les transformations gouvernementales, le transfert de responsabilités fédérales vers d'autres administrations ou vers des tiers, la révision des programmes et les compressions budgétaires des années 1990²⁵ qui ont causé un tort considérable aux communautés et miné leur développement. Il ne faudrait pas répéter ces erreurs au moment où l'on entame une autre refonte des programmes. Il faut que les ministères déploient tous les moyens à leur disposition pour consulter les communautés minoritaires lorsqu'ils prennent des décisions administratives qui les touchent. Les communautés tiennent à participer à la conception des programmes et des services qui leur sont destinés. Une bonne gouvernance démocratique repose sur une telle consultation des citoyens et des citoyennes.

[25] Commissariat aux langues officielles, *Les effets des transformations du gouvernement sur le Programme des langues officielle du Canada, 1998.*

Les autres objectifs du cadre stratégique sont d'améliorer la capacité d'accueil et d'intégration par les communautés. On souhaite aussi favoriser la régionalisation de l'immigration francophone à l'extérieur des pôles d'attraction que sont Toronto et Vancouver.

Les provinces ont également fait progresser le dossier de l'immigration francophone. Des ententes permettent aux provinces de sélectionner un certain nombre d'immigrants selon leurs propres critères. La commissaire²³ et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes²⁴ avaient recommandé que ces ententes contiennent une clause prévoyant la participation des communautés minoritaires dans la promotion, le recrutement et l'intégration des nouveaux arrivants ayant comme première langue officielle celle de la minorité.

Les ententes signées avec le Manitoba, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse renforcent maintenant une telle clause. Citoyenneté et Immigration Canada souhaite introduire une clause semblable dans les ententes avec les autres provinces au fur et à mesure que celles-ci seront renégociées. De tels engagements permettront aux gouvernements provinciaux et territoriaux de mieux tenir compte des besoins précis des communautés minoritaires.

Les résultats sur le terrain : des correctifs à apporter

Tests linguistiques et immigration :

Le français au second plan

Le Commissariat a reçu trois plaintes à l'automne 2002 concernant les tests linguistiques que doivent subir les candidats à l'immigration. Selon les plaignants, les tests linguistiques de français n'étaient pas offerts

dans autant de pays que le sont les tests d'anglais. De plus, les frais exigés pour ces tests étaient plus élevés que ceux exigés pour les tests d'anglais. Enfin, les tests de français étaient offerts moins souvent, compromettant ainsi les chances de certains postulants de respecter l'échéancier de 90 jours prescrit par Citoyenneté et Immigration Canada.

Les centres d'évaluation du français étant moins nombreux, les immigrants potentiels devaient parfois se rendre dans un pays voisin pour subir une évaluation et assumer des lors des frais de déplacement supplémentaires. En raison de ces difficultés, ils n'étaient pas toujours en mesure de soumettre leurs résultats au ministère dans les délais prescrits. Au bout du compte, cet accès inéquitable aux tests de français risquait de faire baisser le taux d'admission d'immigrants d'expression française au Canada.

◆ Les tests de français sont maintenant disponibles dans quelque 74 pays, et la Chambre de commerce et d'industrie de Paris, l'organisme responsable pour les tests de français, est en négociation avec 27 autres États pour qu'ils y soient offerts. À l'été 2003, ces tests n'étaient disponibles que dans 55 pays.

◆ Deux rappels formels ont été faits aux missions canadiennes à l'étranger afin qu'elles fassent preuve de flexibilité relativement aux délais. Le ministère a émis une directive à ce sujet qui fait désormais partie des procédures à suivre par les membres de son personnel responsable d'évaluer les immigrants potentiels.

[23] Voir la recommandation 4 de l'étude de la commissaire intitulée *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*, novembre 2002.

[24] Voir le rapport du Comité permanent des langues officielles intitulé *L'immigration, outil de développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire*, mai 2003.

- ◆ Enfin, signalons que le ministère de la Justice, conformément à l'engagement pris dans le Plan d'action, a mis en place :
- ◆ un comité consultatif auprès des principaux organismes porte-parole des communautés minoritaires de langue officielle;
- ◆ deux sous-comités, l'un sur l'accès à la justice et l'autre sur la partie VII de la Loi.

RECOMMANDATION 9

La commissaire recommande au Bureau du Conseil privé :

- de réexaminer le processus de nomination des juges des cours supérieures et des tribunaux fédéraux afin de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate.

Immigration : communautés et diversité

En ce début de siècle, l'immigration est l'un des grands enjeux de l'avenir économique du Canada. Alors que l'ensemble de notre société jouit d'un apport démographique important grâce à l'immigration, les francophones du Canada sont confrontés à de redoutables défis du fait que leur proportion au sein de la population canadienne est en déclin. Pour maintenir leur poids démographique relatif, ils doivent obtenir leur juste part d'immigrants et faciliter la pleine intégration de ceux-ci dans la société et l'économie. C'est ainsi que nous bâtirons des communautés fortes au XXI^e siècle, qui préserveront notre patrimoine linguistique.

L'Accord Canada-Québec, conclu en 1991, confère au Québec certains pouvoirs pour la sélection des immigrants ainsi que la pleine responsabilité des

du Québec.



services d'intégration. Cette formule a permis le recrutement d'un très grand nombre d'immigrants qui s'intègrent à la communauté francophone de cette province.

Les initiatives en vue d'attirer les nouveaux arrivants vers les communautés minoritaires de langue officielle sont très récentes. Le comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire a publié un cadre stratégique en novembre 2003. Cette initiative s'inscrit dans le droit fil du Plan d'action aux termes duquel 9 millions de dollars doivent être investis sur une période de cinq ans pour le recrutement et l'intégration des immigrants. Le cadre stratégique, pour sa part, vise à faire passer le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établiront à l'extérieur du Québec de 3,1 p. 100 à 4,4 p. 100 d'ici 2008. Il est intéressant de noter qu'entre 1996 et 2000, les immigrants au Québec pour qui la seule langue officielle parlée était l'anglais constituaient 20 p. 100 de l'immigration provinciale totale, alors que le pourcentage de la population dont la langue maternelle est l'anglais correspond à moins de 10 p. 100 de la population

Un colloque fructueux pour les tribunaux fédéraux

Les représentants des tribunaux fédéraux se sont réunis à Ottawa en avril 2003 dans le cadre d'un colloque intitulé *L'accès à la justice dans les deux langues officielles : le français et l'anglais devant les tribunaux fédéraux*, organisé par le Centre canadien de gestion, en partenariat avec Justice Canada et le Commissariat aux langues officielles. Justice Canada, par le biais de cette initiative, répondait enfin à une étude spéciale du Commissariat publiée en 1999 sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux. Le colloque se voulait une tribune pour échanger sur certaines difficultés d'application des pratiques des tribunaux relatives aux droits et obligations linguistiques découlant de la Loi.

Le colloque a permis aux participants de constater que les tribunaux avaient une connaissance inégale de la portée de leurs obligations linguistiques, mais aussi qu'il existait une volonté manifeste d'améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Les obstacles sont nombreux, mais ils ne sont pas insurmontables. Ainsi, les présidents des tribunaux ont décidé de poursuivre l'analyse et la réflexion amorcées lors du colloque en créant un groupe de travail. Ce groupe examine certaines questions relatives à la traduction des décisions des tribunaux et au processus de nomination des membres par le gouvernement en conseil afin de présenter un rapport répertoriant les pratiques courantes et innovatrices, dressant certains constats et énonçant des recommandations.

La commissaire s'attend à ce que Justice Canada fournisse l'appui nécessaire pour mettre en œuvre les mesures et les recommandations qui seront formulées par le groupe de travail à la fin de son mandat.

Le premier ministre Martin a annoncé qu'il souhaitait modifier la procédure de nomination des juges à la Cour suprême pour permettre aux députés de se prononcer sur les candidatures. Ce serait la belle occasion de revoir également le processus de nomination des communes pour discuter officielles de la Chambre des communes pour discuter de ce processus, le Commissaire à la magistrature fédérale a laissé entendre :

- ◆ que le bilinguisme est placé à la toute fin de la liste des critères d'évaluation des candidats;
- ◆ que cette compétence n'est pas définie;
- ◆ qu'aucun examen n'est en place pour la vérifier;
- ◆ que le critère pourrait englober l'anglais et une autre langue que le français.

Les tribunaux fédéraux se butent aussi au problème de la pénurie de juges bilingues. Tous ces tribunaux – plus d'une vingtaine, dont le Tribunal de révision pour le Régime de pensions du Canada, le Tribunal des droits de la personne et la Cour canadienne de l'impôt – sont assujettis à la Loi sur les langues officielles. Ils ont des obligations précises à respecter, notamment celle d'entendre et de comprendre sans interprète les parties dans la langue officielle qu'elles ont choisie.

nomination des juges des cours supérieures, mais aussi des tribunaux fédéraux. Il est important de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate, et notamment d'accorder plus d'importance à la compétence linguistique comme critère de sélection.

On se souviendra que la Cour avait réaffirmé le droit des citoyens qui reçoivent une contravention fédérale :

- ◆ de recevoir du personnel judiciaire des services dans la langue officielle de leur choix;
 - ◆ d'obtenir leur procès dans la langue de leur choix.
- Et cela, à l'échelle du pays.

Dans la foulée de ce jugement et conformément à son engagement dans le Plan d'action, le ministère de la Justice a conclu une entente avec le Manitoba qui permettra à toutes et à tous d'avoir accès à des services en français de la part du personnel judiciaire dans les districts de Selkirk, Steinbach et Winnipeg. L'entente prévoit la création de points de service où les citoyens pourront enregistrer un plaidoyer de culpabilité ou de non-culpabilité relativement à des contraventions à des lois fédérales et recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

Bien que cette entente réponde aux attentes exprimées par la commissaire dans son dernier rapport, le ministère doit maintenant accélérer la cadence afin de revoir dans des délais raisonnables les ententes avec les provinces du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, du Québec et de l'Île-du-Prince-Édouard, et de conclure des ententes avec les autres provinces et territoires.

La pénurie de juges bilingues

Le ministère progresse bel et bien dans la mise en œuvre des mesures prévues dans le Plan d'action, notamment en matière de mécanismes de concertation intergouvernementale. Par contre, la commissaire déplore la timidité dont il a fait preuve dans sa réponse au troisième rapport du Comité permanent des langues officielles du Sénat (37^e législature,

[22] Comité permanent des langues officielles du Sénat, *État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*, mai 2003.

2^e session) concernant l'étude *État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*²² commandée par Justice Canada.

Tout comme le Comité permanent, la commissaire a souligné dans le rapport annuel précédent la pénurie de juges bilingues. Sans de tels juges, l'accès à la justice en français demeure pénible. La nomination récente à Windsor et Welland de juges unilingues anglophones en remplacement de juges bilingues marque clairement un recul qui risque de compromettre les droits des citoyens en matière de justice.

Dans sa réponse au rapport du Comité permanent, le gouvernement se contente de décrire le régime actuel et met l'accent sur l'utilité des comités consultatifs. Pour ces comités, la capacité bilingue n'est toutefois pas un des critères déterminants dans l'évaluation de la compétence professionnelle des candidats. Le 4 novembre 2003, alors qu'il comparaissait devant le Comité permanent des langues



Le Plan d'action pour les langues officielles prévoit un certain nombre d'initiatives et d'investissements visant le développement économique et le renforcement de l'employabilité des communautés de langue officielle.

Dans le cadre du Plan d'action, Industrie Canada a lancé plusieurs initiatives visant à améliorer l'accès à la formation et à augmenter la connectivité des communautés et leur participation à l'économie du savoir. Le ministère a créé des stages de formation en milieu minoritaire et a augmenté sa participation dans des programmes de téléapprentissage et de téléformation. Les programmes de connectivité déjà existants ont reçu des fonds additionnels.

En mars 2004, le ministère a tenu des séances de consultation avec les communautés sur leur développement économique. Ces consultations devraient permettre aux Sociétés d'aide au développement des collectivités d'élaborer une approche davantage axée sur leurs besoins.

De concert avec la Banque de développement du Canada, le ministère a créé une réserve de capital de risque (jusqu'à 15 millions de dollars) à l'intention des petites et moyennes entreprises du Nord de l'Ontario. Il a également pris des mesures afin que les Sociétés d'aide au développement des collectivités puissent offrir leurs services en français.

Enfin, le ministère a créé un site intranet intitulé ProAction 41 pour informer son personnel sur ses obligations en vertu de l'article 41 de la Loi. Il a également ouvert ce site aux coordonnateurs de l'article 41 des autres organismes fédéraux.

La justice dans la langue officielle de son choix : une plaidoirie pour les citoyens

Enfin, les sommes allouées au développement économique dans le cadre du Plan d'action sont peu importantes par rapport à l'ensemble du budget. Hormis les montants consacrés aux projets de connectivité et d'économie du savoir, il ne reste que 8 millions de dollars pour améliorer les services de consultation et d'information sur les programmes de développement économique. C'est bien peu compte tenu de l'ampleur du défi. En fait, la survie des communautés passe essentiellement par le développement économique.

La commissaire félicite Industrie Canada de ces nouvelles initiatives. Les projets de connectivité sont notamment utiles en ce qu'ils permettent aux communautés de participer plus activement à l'économie du savoir. Tous s'accorderont cependant pour dire qu'une économie en santé repose aussi sur des usines, des commerces et des petites et moyennes entreprises prospères. Il importe donc qu'Industrie Canada et les agences régionales redoublent d'efforts afin d'adapter les programmes existants aux circonstances et aux besoins des communautés.

Les citoyens qui sont impliqués dans un recours judiciaire devant les tribunaux du Canada s'attendent à être entendus et compris dans la langue officielle de leur choix.

Depuis la conclusion de la saga judiciaire entourant la Loi sur les conventions et l'entente intervenue avec l'Ontario (voir le Rapport annuel 2002-2003, p. 52-53), le gouvernement du Canada a prévu dans le Plan d'action un investissement de 24 millions de dollars sur cinq ans afin d'assurer le respect des obligations linguistiques découlant du jugement de la Cour fédérale en 2001.

Les citoyens de la Huronie veulent des services en français

Le Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie a déposé à l'automne 2003 un recours judiciaire contre Industrie Canada. Le Centre veut obliger le ministère à lui confier la prestation des services en français dans Simcoe-Nord puisque ce dernier est apparemment incapable de fournir des services adéquats dans cette langue. Le ministère soutient qu'il est en mesure d'assurer de tels services, par l'entremise de la Société d'aide au développement des collectivités de la région.

Une enquête du Commissariat effectuée en 2000 avait démontré qu'Industrie Canada n'assurait pas la prestation des services en français de manière adéquate. La commissaire avait aussi conclu à une infraction en vertu de l'article 41 de la Loi. En 2003, le Commissariat a effectué un suivi qui indique que le ministère ne répondait toujours pas de manière complète aux recommandations de la commissaire, malgré certains efforts en ce sens. Il est non seulement question d'offrir des services en français, mais aussi de consulter la population francophone régulièrement et d'instaurer un cadre de prestation des services qui tienne dûment compte de leurs besoins particuliers. La communauté francophone de Simcoe-Nord a besoin d'un appui solide pour développer ses entreprises. La commissaire compte effectuer un autre suivi cette année pour s'assurer que les services offerts à la communauté francophone sont de qualité égale à ceux offerts à la majorité anglophone.

Une communauté fragilisée par la crise des pêches

La Basse-Côte-Nord au Québec est un territoire de 500 kilomètres qui va de Natashquan jusqu'à la frontière du Labrador. On y retrouve 15 communautés, regroupées en cinq municipalités, ainsi que deux réserves montagnaises. Les anglophones forment 67 p. 100 de la population sur ce territoire.

La région, qui dépend beaucoup de l'industrie de la pêche, traverse une grave crise économique depuis l'imposition d'un moratoire sur la pêche à la morue et l'interdiction de la pêche au crabe des neiges dans la région.

Une plainte a été déposée par les Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Bianc Sablon auprès de la commissaire, à l'effet que les décisions en question avaient un impact négatif sur la vitalité de la communauté anglophone de la Basse-Côte-Nord. Cette plainte soulève l'impérative question des agissements des institutions fédérales, l'impact potentiel de leurs décisions sur le développement et l'épanouissement d'une communauté minoritaire de langue officielle, et l'importance de mesurer au préalable l'impact que ces décisions peuvent avoir sur toute communauté minoritaire de langue officielle.

La commissaire est en train d'évaluer les responsabilités des différents partenaires touchés par ce dossier et terminera son rapport prochainement.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments persiste et signe

Le non-respect de cet aspect de la Loi par une agence gouvernementale peut parfois avoir un impact inattendu. L'Agence canadienne d'inspection des aliments l'a appris à ses dépens.

L'Agence annonçait en 1999 le transfert de quatre postes d'inspecteurs saisonniers de Shipagan à Shediac. Le Forum des maires de la Péninsule acadienne a déposé une plainte auprès de la commissaire soulignant que la décision de l'Agence avait été prise au détriment de la situation économique de la communauté. La région de Shipagan était déjà éprouvée par des difficultés économiques. Le transfert de ces quatre postes, bien rémunérés, allait avoir des conséquences au-delà de la simple réorganisation administrative.

La commissaire a mené une enquête. D'après les conclusions de l'enquête, l'Agence avait entreint l'article 41 de la Loi qui stipule que le gouvernement du Canada doit veiller au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Le Forum a alors intenté un recours contre l'Agence.

Dans son jugement rendu le 8 septembre 2003, la Cour fédérale a confirmé la position prise par la commissaire et a invité l'Agence à donner suite à ses conclusions et recommandations. L'Agence a plutôt décidé de porter la cause en appel.

Le jugement de la Cour renforce le principe selon lequel les institutions fédérales ont l'obligation de consulter les communautés et de s'assurer que leurs décisions tiennent compte de leurs besoins particuliers.

La commissaire souhaite voir une meilleure coordination des efforts et un engagement plus ferme de la part des divers organismes fédéraux qui participent au développement économique communautaire. Il faut garantir une politique horizontale et un financement stable et continu. Aucune communauté ne peut prospérer économiquement quand la survie des projets qu'elle élabore est constamment menacée. Cet exemple illustre bien aussi l'importance pour les partenariats entre les gouvernements et les communautés de reposer sur des assises stables où le respect et la dignité des partenaires communautaires sont sauvegardés. Le développement communautaire est un processus multidimensionnel qui exige de véritables partenariats. Il s'agit d'un élément indispensable d'une bonne gouvernance des langues officielles, comme nous cherchons à l'expliquer dans le chapitre un.

Les résultats sur le terrain : on ne mesure pas l'impact économique

Il est également important que les programmes d'employabilité soient renouvelés, car ceux-ci jouent un rôle primordial dans l'épanouissement des communautés. Il faut aussi que les efforts déployés sur les plans de l'employabilité et du développement économique soient mieux concertés. La commissaire compte suivre ce dossier de près et inciter les divers ministères et organismes qui ont des obligations à cet égard à assumer pleinement leurs responsabilités.

Le gouvernement ne semble pas toujours mesurer l'impact économique de certaines de ses décisions sur les communautés de langue officielle et leur développement, malgré l'engagement clair qui est inscrit dans la partie VII de la Loi.

Les semeurs d'idées

Entrevue

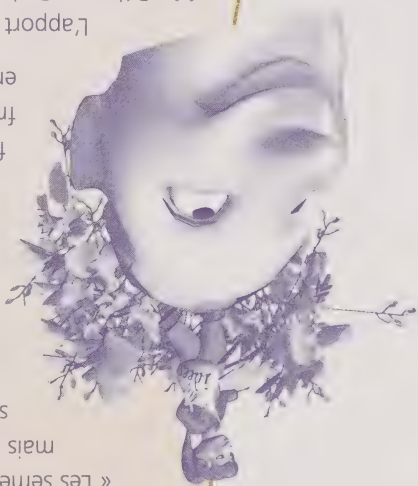
Ils sont 130 employés qui travaillent partout au Canada grâce au financement du Fonds d'appui aux communautés de langue officielle. Toutes ces personnes participent à la mise sur pied d'entreprises francophones au pays. La coprésidente (partie communautaire) du Comité national de développement économique et d'employabilité, Mme Claire Bélanger Parker, les appelle affectueusement « les semeurs ». « Ils sont sur le terrain, dans les communautés, et aident à voir où est le potentiel d'affaires. Ils amènent les gens à travailler sur des projets de vision pour leur communauté. Ils sont arrivés sur le terrain en 1997, 1998 et 1999 et cela a été la première lueur d'espoir en développement économique. »

« Les semeurs » ne fondent pas des entreprises et n'accordent pas de subventions, mais ils fournissent aux entrepreneurs des communautés ce qui leur manque souvent cruellement : des conseils et de l'encouragement.

Mme Bélanger Parker parle en connaissance de cause, puisqu'elle a vécu cette expérience à Regina alors qu'elle envisageait de créer son entreprise, CNT Congrès & Tours, qui offre des services en planification d'événements et en tourisme. « Si ce n'avait été de l'équipe locale du RDDE en Saskatchewan, j'aurais hésité longuement à me lancer en affaires. Ce sont eux qui m'ont donné la tape dans le dos. C'est ce qui fait la réussite du RDDE à travers le pays. Tout à coup, les entrepreneurs francophones ont une équipe vers qui se tourner pour aller chercher cet encouragement. »

L'apport du RDDE à l'économie du pays s'effectue à plusieurs niveaux selon Mme Bélanger Parker : « C'est une contribution à l'éveil de la dualité linguistique au pays. C'est une contribution à la prise en charge des communautés, des entrepreneurs francophones, pour voir et réévaluer l'impact qu'ils ont dans leur milieu. C'est un impact qui dépasse l'investissement financier. C'est un impact au niveau de la fierté locale, de la reconnaissance de la majorité sur la valeur ajoutée du fait français. »

Elle témoigne d'ailleurs de cette reconnaissance du fait français en tourisme. « Lorsque j'ai débuté en tourisme il y a cinq ans, il n'y avait pratiquement aucun service en français à Regina. Aujourd'hui, toutes les attractions touristiques ont des guides bilingues. Tourisme Regina a des employés bilingues. Ce sont des résultats directs de cette prise en charge économique par l'entremise du RDDE. »



Pour stimuler le développement économique

En 1999, le ministère du Développement des ressources humaines créait le Fonds d'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir le développement économique de ces collectivités. Deux comités sont chargés de la gestion de ce fonds : le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne (maintenant appelé le Comité national de développement économique et d'employabilité²¹) et le Comité national de développement des ressources humaines des communautés minoritaires anglophones. Il s'agit de comités paritaires où siègent des institutions fédérales à vocation économique ainsi que des représentants des communautés. Le mandat de ces comités est de stimuler des initiatives économiques dans les collectivités, de susciter l'engagement des ministères participants et de promouvoir un effort concerté entre les divers participants.



Outre le ministère du Développement des ressources humaines, les ministères participants sont Industrie Canada, Patrimoine canadien, Affaires indiennes et du Nord Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Y participent aussi les agences suivantes : la Banque de développement du Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique. Evidemment, Industrie Canada est appelée à jouer un rôle de premier plan dans ce dossier. D'ailleurs, ce ministère a récemment élaboré un plan stratégique de développement des communautés minoritaires de langue officielle par suite d'une consultation auprès de ces communautés.

En février 2004, le nouveau ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences annonçait son intention de revoir le mandat et les objectifs du Fonds d'appui et suspendait l'attribution des fonds pour une période indéterminée. Cette décision n'a pas manqué de semer le désarroi chez les intervenants communautaires. Plusieurs projets de développement économique ont été suspendus dans l'attente d'une décision du ministère et d'un nouveau financement. Pour de tels projets, tout retard peut facilement conduire à un échec. Le ministère a donc établi un fonds transitoire couvrant la période jusqu'au 31 mars 2005. Le gouvernement devrait se pencher à l'automne sur la pertinence du projet. Cet exemple illustre bien la fragilité des acquis et l'ampleur de la tâche à accomplir en vue d'assurer une stabilité financière pour ces programmes.

[21] Le volet communautaire du Comité national a conservé le même nom, soit le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDEE Canada).

Économie

de promotion, etc.). Il faut par ailleurs poursuivre les efforts amorcés en vue d'établir des réseaux efficaces de formation et de perfectionnement des professionnels de la santé. Enfin, il faut élaborer des indicateurs de rendement fiables.

La vigueur économique d'une communauté de langue officielle est un élément essentiel dans sa capacité de se développer et de s'épanouir. Les communautés ont besoin d'une base économique stable qui permette à la population de croître et de prospérer. Plusieurs communautés un peu partout au pays se trouvent dans une situation précaire. Les programmes de développement des compétences et de développement économique sont nécessaires pour que les communautés minoritaires demeurent des milieux économiquement viables et stimulants sur tous les plans. Une assise économique qui dynamise les communautés, voilà l'objectif recherché.

Constats généraux

Montréal.

Malgré ces inquiétudes, il y a néanmoins eu des initiatives positives touchant les services de santé pour les anglophones. Le ministère de la Santé du Québec a ranimé le Comité pour la prestation de services en langue anglaise, qui devra informer le gouvernement sur la meilleure façon d'offrir les services à la population anglophone. Le gouvernement du Québec a également annoncé qu'il consacrerait 800 millions de dollars à la construction d'un mégahôpital qui pourra desservir la communauté anglophone de Montréal.

Pour assurer la mise en place d'un véritable programme de santé à l'intention des communautés minoritaires de langue officielle, il est important que les provinces élaborent des modèles de prestation de services qui répondent le plus à leurs situations respectives et qui permettent dans la mesure du possible une prise en charge par les communautés elles-mêmes. De plus, ces modèles doivent tenir compte de tous les éléments du système (soins primaires, activités de prévention,

Un nouveau programme de santé à Vancouver

En Colombie-Britannique, l'Educacentre de Vancouver, chargé de l'établissement d'un collège communautaire de langue française, a lancé son premier programme de niveau collégial en janvier 2004, « Préposé(e) aux services de soutien personnels », en collaboration avec La Cité collégiale et le Consortium national de formation en santé. Il s'agit du premier de trois programmes en santé que l'Educacentre prévoit mettre en place au cours des cinq prochaines années.

Un nouveau centre de soins de santé à Edmonton

Un centre d'accueil pour les personnes âgées francophones sera construit à Edmonton en 2004. Le Centre Saint-Thomas offrira un logement abordable à 200 résidents, ainsi qu'une gamme de soins de santé en français. Le Commissariat aux langues officielles a contribué à ce projet en travaillant avec le conseil d'administration du Centre Saint-Thomas et en organisant des rencontres avec Santé Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

La recherche... un élément essentiel

Trois des recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes s'adressaient aux Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC). Créés en 2000, les IRSC ont pour mandat de développer le potentiel de recherche en santé de la population canadienne afin d'améliorer la prestation de services. Le Comité permanent recommandait aux IRSC de nommer un champion des langues officielles et de mettre sur pied un institut qui mènerait des recherches sur les besoins en santé des communautés minoritaires. Il demandait en outre

Deux des recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes s'adressaient à la commission. Dans la première, le Comité permanent demandait à la commissaire de vérifier si le gouvernement du Canada respecte la Loi lorsqu'il fournit des services de santé à certains groupes ou collectivités. L'enquête du Commissariat est en cours et le dépôt du rapport est prévu pour le début de 2005.

Le Comité permanent demandait à la commissaire, dans la deuxième recommandation, d'organiser un forum national dans le but d'explorer les meilleures options pour renforcer les assises juridiques des services de santé aux minorités linguistiques. Le Commissariat a abordé cette question lors d'une table ronde sur le régime linguistique qui a eu lieu au mois d'avril 2004.

Les services de santé en anglais au Québec : des inquiétudes et quelques bonnes nouvelles

au gouvernement d'ajouter les IRSC à la liste des institutions désignées dans le contexte des articles 41 et 42 de la Loi.

Les IRSC ont effectivement nommé un champion des langues officielles. De plus, en mars 2004, ils ont organisé un atelier réunissant des intervenants en santé des communautés minoritaires afin de déterminer les besoins et les lacunes en recherche dans ce domaine.

La réponse aux deux autres recommandations ne s'est toutefois pas révélée aussi positive. On a jugé qu'il n'était pas nécessaire de créer un institut voué à la santé des minorités de langue officielle. On a cependant nommé un directeur qui sera responsable de la recherche sur cette question. À la recommandation d'assujettir les IRSC aux articles 41 et 42 de la Loi, on a répondu que les IRSC se conformeront aux exigences de ces deux articles selon leurs responsabilités. Pour témoigner de leur engagement, les IRSC devront rendre compte régulièrement de leurs activités liées à ce dossier.

Plusieurs communautés anglophones du Québec sont inquiètes, car elles craignent de perdre le contrôle de certaines des institutions qui ont traditionnellement servi la population anglophone. En effet, la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, qui traite de la réforme des soins de santé du Québec, prévoit la fusion d'établissements régionaux dans des réseaux intégrés. Les propositions concernant ces nouvelles agences régionales seront connues dans les prochains mois. La commissaire suit ce dossier de près.

les avis exprimés dans le rapport de la Commission Romanow et dans le rapport sénatorial Kirby. Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a pour sa part déposé un rapport sur l'accès aux soins de santé en octobre 2003.

La réponse du ministre, reçue au mois de mars 2004, n'était pas satisfaisante. Celui-ci n'a pas proposé de nouvelles initiatives en vue de conclure des ententes avec les gouvernements, et la question des minorités de langue officielle a été reportée à d'éventuelles rencontres des ministres de la Santé.

Il faut un engagement plus solide de la part du ministère de la Santé et de tous les ordres de gouvernement afin de faire reconnaître formellement la question de l'accès aux soins de santé dans les ententes intergouvernementales.

La commissaire invite le ministre de la Santé fédéral à exercer un leadership très actif dans ce dossier en collaborant étroitement avec les autres intervenants, c'est-à-dire les ministères provinciaux et territoriaux ainsi que les autres organismes fédéraux ayant des responsabilités en matière de développement communautaire.

RECOMMANDATION 8

La commissaire réitère sa recommandation de 2002-2003 au ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé qui doivent leur être offerts dans leur langue.

- ◆ 6,3 millions de dollars à l'Université Laurentienne et 2,8 millions au Collège Boréal pour la formation de professionnels de la santé;

- ◆ 3,3 millions de dollars au Consortium national de formation pour lui permettre d'appuyer les efforts de recrutement des institutions et de favoriser la coordination et la création de partenariats en formation et en recherche.

On a également consenti 27 millions de dollars sur une période de quatre ans afin d'améliorer les services de santé primaires dispensés aux anglophones du Québec. Le Community Health and Social Services Network sera chargé d'administrer, en collaboration avec le ministère de la Santé de la province, un projet visant à consolider la participation des anglophones dans les réseaux de santé et à faire en sorte que leurs besoins soient pris en considération dans la création des réseaux de santé régionaux. Un autre projet, qui sera géré par l'Université McGill, consiste à donner de la formation linguistique et du développement professionnel et à favoriser l'appui aux professionnels dans les régions.

Toutes ces initiatives sont de très bon augure. La commissaire espère que Santé Canada continuera sur cette belle lancée et en accélèrera même la cadence.

Les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé

Dans le Rapport annuel 2002-2003, la commissaire a recommandé à la ministre de la Santé de l'époque « de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue ». La demande de la commissaire rejoint

De nouveaux investissements

En mars 2003, le Plan d'action annonçait des investissements importants dans le domaine de la santé pour les communautés minoritaires. Au début de l'année 2004, le ministre a délié les cordons de la bourse et confirmé l'octroi de fonds pour les initiatives prévues.

Les réalisations concrètes comprennent la création par Santé Canada du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle et la mise au point, par le Consortium national de formation, d'ententes portant sur la formation de plus de 1 000 professionnels de la santé d'ici 2008. Pour sa part, la Société Santé en français a créé 17 réseaux régionaux de santé qui assureront la planification des services de santé pour les francophones.

Un total de 63 millions de dollars sur une période de cinq ans est alloué au programme « Appui à la formation et au maintien en poste de professionnels de la santé dans les collectivités francophones en situation minoritaire ». Ces fonds serviront à renforcer les efforts de recrutement des institutions, à promouvoir un meilleur accès à la formation et à favoriser le partage des ressources entre institutions de même que les partenariats en formation et en recherche. En 2003-2004, les sommes suivantes ont été allouées à des maisons d'enseignement et au Consortium national de formation :

- ◆ 17,5 millions de dollars à l'Université d'Ottawa pour former un plus grand nombre d'étudiants en médecine et dans d'autres disciplines touchant la santé;
- ◆ 4,1 millions de dollars à la Cité collégiale pour améliorer ses programmes et les offrir dans d'autres régions;
- ◆ 2,9 millions de dollars sur cinq ans au Collège communautaire du Nouveau-Brunswick de Campbellton pour créer de nouveaux programmes et pour attirer la clientèle francophone;

L'Institut français de l'Université de Regina verra le jour

Le milieu éducatif francophone de la Saskatchewan s'est enrichi. L'Institut français de l'Université de Regina, qui s'appelait autrefois l'Institut de formation linguistique, offrira un plus grand nombre de cours en français, stimulera la recherche dans des domaines liés à la francophonie et jouera un rôle actif auprès de la communauté. Les étudiants francophones et les diplômés des cours d'immersion qui souhaitent poursuivre des études postsecondaires en français jouiront donc de plus de choix qu'auparavant.

Le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Saskatchewan et l'Université de Regina ont signé une entente de financement d'une durée de cinq ans qui permettra à l'Institut français d'élaborer et d'administrer une programmation axée sur les besoins de la Saskatchewan. Cependant, la communauté transaskoise s'inquiète du manque d'infrastructure de l'institution. Cette situation risque à moyen terme de limiter considérablement ses capacités de développement.

La commissaire s'attend maintenant à ce que le financement en vue des rénovations de l'Institut français soit octroyé le plus rapidement possible pour permettre son plein développement.

Santé : être soigné dans sa langue

L'accès à des soins de santé dans sa langue est une condition essentielle au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle. Il est toujours plus facile pour une personne malade d'expliquer à un professionnel de la santé ses symptômes dans sa langue maternelle. Encore faut-il qu'il y ait des services de santé dans les communautés qui tiennent compte de la préférence linguistique du patient.

L'affaire Gosselin

Dans la cause *Gosselin et al.*, des parents francophones prétendent que les dispositions de la *Charte de la langue française* les privent du libre choix quant à la langue d'instruction de leurs enfants (dans des écoles financées par l'État) et que cela constitue de la discrimination en vertu de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*. La commissaire est intervenue principalement en raison de l'impact pratique de la position soutenue par ces parents. En effet, permettre à tous les parents francophones de choisir d'envoyer leurs enfants dans les écoles de la minorité anglophone aurait pour effet de transformer ces écoles en des écoles d'immersion et de dénaturer ainsi le droit garanti à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

L'affaire Casimir

Dans l'affaire *Casimir*, la Cour suprême du Canada aura à se prononcer sur les conditions d'admission à l'école anglaise au Québec. La commissaire a soutenu que le critère de la « majeure partie » dans la *Charte de la langue française* n'était pas conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, car en raison de son application mathématique et inflexible, il ne permet pas de tenir compte de l'intérêt de l'enfant, de sa famille ou de l'intérêt plus général de la communauté anglophone du Québec. Tout en reconnaissant qu'une telle limitation au droit pourrait être justifiée dans le cadre d'une société libre et démocratique, la commissaire n'a pas émis d'opinion quant à savoir si les dispositions contestées étaient justifiées dans les circonstances.

Le Québec raffermi son rôle en éducation auprès des communautés

Le gouvernement du Québec a organisé un forum sur l'éducation, à l'automne 2003, dans le but de donner un nouvel élan aux partenariats en éducation avec les communautés francophones et acadiennes. Les discussions ont porté sur les thèmes de la réussite scolaire, de l'apprentissage et de la langue française et de la formation professionnelle et technique.

Dans le cadre de la *Politique du Québec à l'égard des communautés francophones et acadiennes*, le Secrétariat des affaires intergouvernementales francophones finance de dix à vingt projets en éducation par année. Les liens qui se forment d'année en année permettent d'enrichir le milieu scolaire francophone par l'échange d'expertise, de matériel didactique ou de personnel enseignant.

« ...je m'en réjouis grandement et je constate une fois de plus qu'en bout de ligne, que l'on soit du Québec ou d'ailleurs au Canada, nous tendons tous vers un but ultime en tant que francophones, soit celui d'assurer, chacun dans notre milieu, chacun dans notre sphère d'activité et à la mesure de nos moyens, par toutes sortes d'actions et d'initiatives personnelles ou collectives, la promotion et le développement d'une francophonie vivante et dynamique... Ainsi, le Forum sur l'éducation constitue un geste concret de notre gouvernement en faveur d'un engagement renouvelé envers la francophonie canadienne. »

Benoît Pelletier, ministre délégué aux Affaires intergouvernementales canadiennes et aux Affaires autochtones, discours prononcé à l'occasion du Forum sur l'éducation, Québec, le 2 novembre 2003.

L'affaire Doucet-Boudreau et le concept de réparations

Le 6 novembre 2003, la Cour suprême du Canada a rendu un jugement historique en matière d'éducation dans l'affaire *Doucet-Boudreau*, émanant de la Nouvelle-Écosse. La Cour a confirmé que les tribunaux peuvent conserver un droit de regard sur la mise en œuvre des ordonnances émises à l'encontre des gouvernements qui ne respectent pas les droits constitutionnels en éducation garantis à l'article 23 de la *Charte*.

La commissaire, qui est intervenue devant la Cour suprême du Canada dans cette affaire, se dit très satisfait du jugement qui aura des répercussions importantes pour les communautés francophones et anglophones du pays qui défendent leurs droits scolaires. Comme l'indique à juste titre la Cour suprême, « la promesse concrète contenue à l'article 23 et la nécessité cruciale qu'elle soit tenue à temps obligent parfois les tribunaux à ordonner des mesures réparatrices concrètes destinées à garantir aux droits linguistiques une protection réelle et donc nécessairement diligente ». La Cour ajoute que les droits prévus à l'article 23 sont particulièrement vulnérables à l'inaction ou aux atermoiements des gouvernements. La commissaire souhaite ainsi que le message sera bien compris par les gouvernements.

Quels enfants bénéficient du droit à l'instruction dans la langue de la minorité?

La Cour suprême se prononcera bientôt sur cette importante question dans le cadre de deux appels interjetés par des parents du Québec qui revendiquent le droit de faire instruire leurs enfants dans les écoles de la minorité anglophone.

Les actions sur le terrain

Une enquête révélatrice

Développement social a fait peu de progrès dans ce domaine au cours de la dernière année. Il faudra attendre le prochain exercice financier pour mesurer les résultats pratiques en matière de recrutement et de francisation des enfants.

La commissaire a mené une enquête sur les services offerts aux francophones de la Nouvelle-Écosse dans le cadre de l'accord fédéral-provincial-territorial sur le développement de la petite enfance en vigueur depuis 2001-2002. Achève en mars 2004, l'enquête confirme que le gouvernement du Canada ne s'était pas assuré que cette entente quinquennale contribue pleinement à l'épanouissement des communautés francophones de la province, conformément à l'article 41 de la *Loi*. De plus, la province n'avait pas consulté ces communautés dans le cadre d'un examen des dépenses de ce programme.

Les services à la petite enfance font partie intégrante du développement de la communauté. Ils contribuent au recrutement et à la francisation des enfants afin de bien les préparer à fréquenter une école de langue française. Cette enquête souligne toute l'importance d'inclure des dispositions précises portant sur l'étude des besoins et des services offerts aux communautés dans le cadre d'ententes fédérales-provinciales-territoriales. De telles dispositions explicites permettent aux gouvernements participants de bien cerner leurs obligations et de prendre les moyens nécessaires pour participer efficacement à la promotion de la dualité linguistique et au développement des communautés minoritaires.

Des négociations qui se prolongent

La commissaire s'inquiète. Les négociations en vue du renouvellement du protocole et des ententes bilatérales du Programme des langues officielles dans l'enseignement traitent en longueur. Ces retards ralentissent les investissements et se répercutent sur l'atteinte des résultats, au détriment des communautés francophones et anglophones. Les négociations devraient aboutir rapidement à des engagements fermes des deux ordres de gouvernement concernant les priorités et les résultats escomptés, de façon à favoriser l'enseignement dans la langue de la minorité et de la langue seconde.

Il y a 14 ans déjà, la Cour suprême du Canada disait de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qu'il était « la clef de voûte de l'engagement du Canada envers le bilinguisme ». Elle enjoignait l'intime, le gouvernement de l'Alberta, « de ne plus tarder » à en réaliser l'objet. Elle ajoutait que cet article « est destiné à remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion progressive » des communautés. S'il y avait déjà urgence à cette époque, qu'en est-il aujourd'hui? Les inscriptions dans les écoles de langue française stagnent depuis une douzaine d'années. Qu'attend le gouvernement du Canada pour agir rapidement afin d'assurer la concertation indispensable de l'ensemble des gouvernements du pays? Les ententes sont des instruments efficaces dans la réalisation des obligations qu'impose l'article 23 de la *Charte*.

Dans ce contexte, on ne saurait trop insister sur l'importance des rapports de progrès. Le fait de mesurer à l'aide d'indicateurs de rendement l'atteinte des résultats permet au gouvernement de rajuster le tir ou de poursuivre sa lancée en fonction des objectifs précisés.

RECOMMANDATION 7

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

• de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Le *Plan d'action pour les langues officielles* prévoit de nouveaux investissements afin d'améliorer les infrastructures et la programmation scolaires, tant au niveau primaire que secondaire. Il est question notamment de développer les services pour la petite enfance et d'améliorer l'accès à l'enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité.

La plupart des initiatives liées à ces objectifs ne font que démarquer. Par exemple, le Plan d'action annonçait cinq projets pilotes en services de garde, mais exception faite des démarches préparatoires à la sélection des communautés hôtes, le ministère du

L'objectif : vivre et s'épanouir sur tous les plans dans sa langue

Le cœur du Canada bat au rythme de ses communautés. Des communautés linguistiques fortes et épanouies sont un atout pour notre pays, voire l'une de ses caractéristiques fondamentales. C'est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Que veulent le citoyen et la citoyenne? Ils veulent participer au développement de leur pays sans sacrifier leur identité. Ils veulent s'épanouir au sein de leur communauté dans le plus de secteurs d'activité possible. Ils désirent non seulement bénéficier des services publics dans la langue de leur choix, mais aussi accéder aux outils et aux moyens qui leur permettront de contribuer eux-mêmes à leur développement.

Les francophones et les anglophones du Canada qui vivent en situation minoritaire souhaitent simplement assurer la vitalité et le dynamisme de leurs communautés respectives. La vitalité d'une communauté ne se mesure pas qu'au moyen de données démographiques. Elle est tributaire de la capacité de la communauté de créer et de soutenir les institutions ou les organisations formelles et informelles nécessaires à sa survie. Une communauté se développe sur de nombreux plans : éducatif, politique, juridique, économique, social, culturel, etc. En intégrant à la Loi la partie VII, le gouvernement du Canada s'engageait essentiellement à réduire les inégalités des chances qui par le passé avaient affaibli les communautés minoritaires. Il s'engageait à favoriser dans toute la mesure du possible la progression vers l'égalité entre les majorités et les minorités linguistiques.

Le présent chapitre traite de la contribution du gouvernement du Canada au développement des communautés minoritaires de langue officielle. Les

Au rythme des communautés

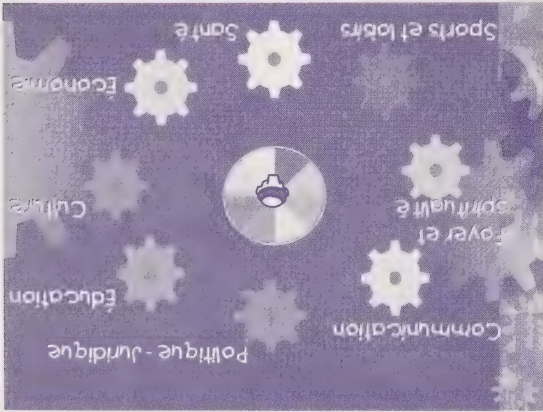


Illustration tirée d'une présentation de M. Gilles Desgagné, « Communauté minoritaire de langues officielles – une réalité quotidienne », Ottawa, 2004

institutions fédérales, conformément à la partie VII de la Loi, ont l'obligation de veiller au développement et à l'épanouissement de ces communautés, notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé, du développement économique, de l'accès à la justice et de l'immigration.

Éducation : dans l'attente d'un souffle nouveau

Les parents francophones et anglophones vivant en situation minoritaire ont tous les mêmes attentes en ce qui concerne l'éducation de leurs enfants. Ils veulent un enseignement de qualité dans leur langue aux niveaux préscolaire, primaire, secondaire et postsecondaire. Non seulement veulent-ils que leurs enfants puissent s'instruire dans leur langue, mais ils veulent aussi les moyens et les outils qui leur permettent d'obtenir des résultats comparables à ceux qui fréquentent les écoles de la majorité linguistique. Cela signifie parfois l'élaboration de moyens différents, mieux adaptés au contexte d'une vie communautaire en milieu minoritaire. Ces conditions sont indispensables au maintien et au développement de toute collectivité.

Les citoyens et leur communauté :
les langues officielles au quotidien

Chapitre quatre



Les gestionnaires doivent poser les gestes quotidiens qui encourageront les employés à travailler et à s'exprimer chacun dans sa langue. Il n'y a rien de plus inspirant que de voir un surveillant ou un haut fonctionnaire s'exprimer à tous les jours dans sa langue seconde. Enfin, on ne peut s'attendre à des changements en profondeur dans certaines institutions fédérales si les employés consentent docilement à ne pas utiliser leur langue au travail alors qu'ils y ont droit.

Les règles à suivre en matière de langue de travail sont clairement établies. Ce qui importe, c'est de les suivre avec rigueur. Certes, les initiatives administratives et la formation linguistique ont leur place dans la panoplie des moyens susceptibles de créer un régime plus équilibré d'emploi des langues officielles au travail. Mais rien ne remplacera l'exemple quotidien du leadership venant d'en haut, assorti de véritables mesures d'imputabilité. Créer des milieux de travail véritablement bilingues, c'est d'abord une question d'engagement professionnel et de respect mutuel.

Accroître le recrutement des fonctionnaires anglophones au Québec

Constat global

Au chapitre de la langue de travail, il y a un écart important entre le texte et l'esprit de la Loi et la réalité vécue par les employés sur le terrain. Mais il y a d'abord toute une culture à changer au sein de la fonction publique et parmi les gestionnaires. Malgré la formation linguistique, malgré la dotation impérative, malgré le fait que la majorité des fonctionnaires atteignent le niveau linguistique requis et une représentation équitable, il y a quelque chose qui cloche. On a mis l'accent sur des résultats comptables, sur l'atteinte d'objectifs linguistiques, mais on n'insiste pas assez sur le leadership des gestionnaires : ils doivent prendre la parole.

Le Conseil fédéral du Québec a obtenu 70 000 dollars du Fonds pour le partenariat régional du Conseil du Trésor dans le but d'accroître la participation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. À long terme, le projet vise à augmenter la présence des anglophones à tous les niveaux hiérarchiques, à promouvoir les langues officielles comme une valeur fondamentale au sein de la fonction publique fédérale au Québec, et même à déterminer les obstacles au développement d'une culture interne ouverte au principe de la dualité linguistique.

Désignation linguistique des postes

La commissaire a enquêté auprès de la Société canadienne des postes sur la désignation linguistique des postes situés dans la région bilingue de Montréal. Selon un plaignant, la plupart de ces postes sont désignés unilingues français, ce qui prive les anglophones du droit de travailler, d'être supervisés et d'obtenir les outils de travail dans la langue de leur choix. Le nombre élevé de postes unilingues français au sein de cet organisme nuit également à l'embauche des anglophones puisque ces derniers doivent avoir une connaissance supérieure de la langue française. À la suite de l'enquête, la commissaire a formulé 15 recommandations à l'endroit de la Société, afin que cette dernière revoise les exigences linguistiques des postes et offre les mêmes chances d'avancement aux membres des deux collectivités.

Le Commissariat a effectué un suivi au cours de l'exercice 2003. La Société a désigné réversibles (un poste unilingue qui permet au titulaire de choisir sa langue de travail à son entrée en fonction) un certain nombre de postes. Toutefois, elle n'a pas choisi de faire un examen systématique des exigences linguistiques de tous ses postes, comme le proposait la commissaire. L'enquête initiale avait pourtant révélé qu'il existait des problèmes réels à ce chapitre. La Société a toutefois mis en œuvre la plupart des recommandations qui lui avaient été adressées lors de la première enquête. On ne pourra parler de réussite que si cette mise en œuvre débouche sur des résultats satisfaisants et durables.

Participation équitable des deux groupes linguistiques

La proportion globale des anglophones et des francophones⁹ est demeurée stable dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi, soit :

- ◆ anglophones, 72 p. 100;
- ◆ francophones, 27 p. 100.

Il est cependant difficile de mesurer avec justesse la participation équitable des deux groupes linguistiques. Même si la participation de chaque groupe dans l'ensemble des institutions reflète assez bien leur présence dans la société canadienne, les critères utilisés pour évaluer la présence des francophones et des anglophones dans la société canadienne ne sont pas les mêmes que ceux utilisés pour évaluer leur participation dans la fonction publique. Le gouvernement du Canada utilise le critère de la « première langue officielle » pour déterminer la composition linguistique du personnel de la fonction publique. C'est généralement la langue officielle dans laquelle l'employé se sent le plus à l'aise. Par contre, pour les recensements, Statistique Canada utilise plutôt un algorithme qui tient compte des critères de « connaissance des langues », de « langue maternelle » et de « langue parlée à la maison » des Canadiens et des Canadiennes pour circonscrire l'appartenance linguistique. Malgré cette différence méthodologique, on se risque à comparer la composition linguistique de la fonction publique à celle de la population en général. Par ailleurs, on fait parfois valoir que les francophones sont surreprésentés parmi les effectifs de la fonction publique. Aussi, certaines institutions ne semblent pas avoir de système de collecte de données fiable en la matière.

Le Service correctionnel corrige le tir

des participants.

Par suite du dépôt de la plainte, la Direction a saisi l'occasion d'adopter une approche plus conforme aux politiques linguistiques. On a depuis fourni aux gestionnaires des renseignements pratiques sur l'usage efficace des deux langues officielles durant les téléconférences et les réunions. La Direction s'est engagée à respecter à l'avenir les droits linguistiques des participants.

Il ne suffit parfois que d'une plainte de la part d'un fonctionnaire pour que l'employeur comprenne rapidement son erreur et corrige le tir. Le Centre de rétablissement Shepody, une composante de Service correctionnel Canada dans la région Atlantique, n'a pas tardé à réagir à la suite d'une plainte déposée par une employée francophone.

L'employée reprochait à son employeur d'offrir une formation en anglais seulement par l'intermédiaire d'une psychologue unilingue anglophone de Santé Canada. L'intervention rapide de la commissaire auprès des responsables de l'institution a porté fruit puisque la session s'est finalement déroulée dans les deux langues officielles. L'interprétation simultanée était de qualité et tous les documents étaient offerts dans les deux langues officielles. La commissaire félicite la direction du Centre d'avoir pris des mesures immédiates et positives afin de corriger la situation.

De plus, la formation en français n'est pas disponible aussi souvent qu'en anglais. Les employés franco-phones expliquent ce phénomène par ce qu'ils considèrent être un cercle vicieux : les cours en français sont annulés parce qu'il n'y a pas assez d'inscriptions, mais puisque les cours en anglais sont offerts en premier, les employés préfèrent s'y inscrire pour s'assurer d'avoir une place, au cas où les cours en français seraient annulés!

Le sous-ministre d'Agriculture et Agroalimentaire Canada s'est engagé à faire bouger les choses. Nous avons constaté que le ministère a appliqué plusieurs mesures pour remédier à la situation relative à l'utilisation du français et de l'anglais. Nous ferons un suivi d'ici la fin de l'exercice 2004-2005. Agriculture et Agroalimentaire Canada a constitué une équipe de gouvernance formée de membres de la haute direction pour surveiller la mise en œuvre de son plan d'action sur les langues officielles qui s'échelonne de 2003 à 2008. Ce plan favorise un plus grand bilinguisme au ministère.

Le français tige dans la glace à Environnement Canada

Le français n'a pas une place équitable à la Direction du service canadien des glaces et de la marine d'Environnement Canada. On s'en rend compte notamment au cours des réunions du personnel et dans les communications avec les



La Direction a plutôt proposé aux francophones de rester en ligne après la téléconférence pour obtenir, au besoin, des éléments d'information en français. Ce mode de fonctionnement ne permettait pas aux employés francophones de participer activement aux téléconférences et d'échanger avec leurs collègues de partout au pays en français. Leur seul choix était d'y prendre part en anglais.

Restez en ligne, un message en français suivra!

Environnement Canada a admis que les plaintes à cet égard étaient justifiées et a accepté les neuf recommandations de la commissaire. Les plaignants ont confirmé que l'attitude de leur employeur par rapport au respect du français s'était améliorée peu de temps après la réception du rapport préliminaire de la commissaire.

superviseurs. La formation et les outils de travail ne sont offerts qu'en anglais, tout comme les services aux employés. Les francophones ne peuvent évidemment pas communiquer avec la Direction dans leur langue.

Le gouvernement du Canada connaît désormais les ingrédients essentiels à une véritable cohabitation harmonieuse des deux langues officielles au quotidien. Il doit maintenant agir vigoureusement et passer à l'action. Voici les pistes à suivre :

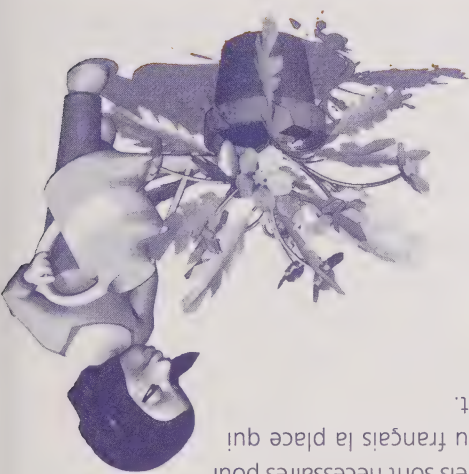
- ◆ la désignation bilingue des postes des administrateurs généraux;
- ◆ un large accès à la formation linguistique et à des activités de maintien des acquis pour tous les fonctionnaires, peu importe leur province de résidence ou la désignation linguistique de leur poste;
- ◆ une campagne d'information et de sensibilisation afin d'éliminer les perceptions erronées et de mieux faire connaître les obligations et les droits linguistiques;
- ◆ la mise en place d'indicateurs de rendement axés sur l'usage réel des deux langues officielles;
- ◆ la mise en place de suivis plus rigoureux;
- ◆ le renforcement du profil linguistique des superviseurs.

Le français au travail

Agriculture et Agroalimentaire Canada : le français reste à cultiver

Agriculture et Agroalimentaire Canada a du chemin à faire pour assurer le plein respect du droit de ses employés francophones à travailler dans leur langue. Une enquête du Commissariat indique la prédominance de l'anglais comme langue de travail. Réunions, supervision, service de la paie, logiciels et matériel informatique, ce ne sont là que quelques exemples des domaines où des efforts

additionnels sont nécessaires pour donner au français la place qui lui revient.



Un ancien fonctionnaire nous écrit

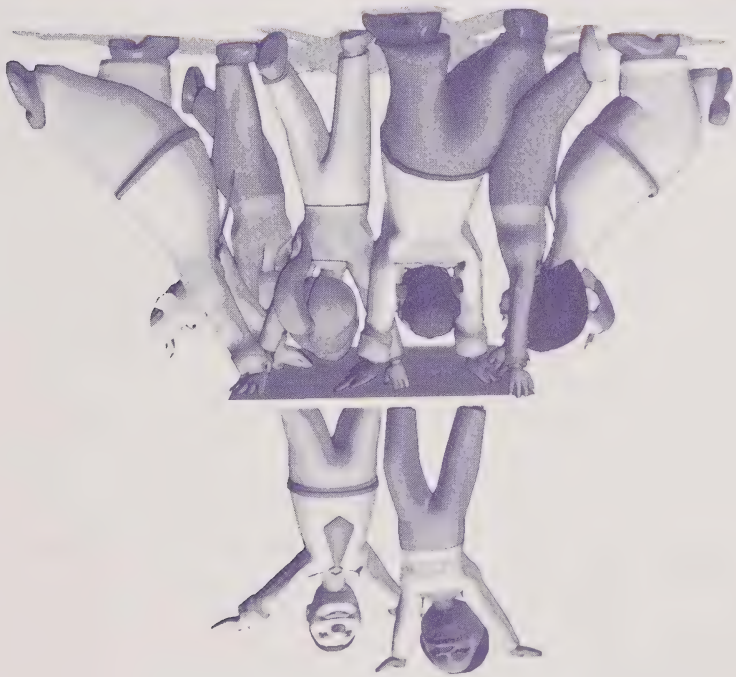
« Je dois vous avouer qu'à l'exception des 12 années passées à la Chambre des communes, les ministères et agences n'ont pas été des milieux qui favorisaient *de facto* le travail dans ma langue maternelle, le français, ni à titre d'exécutant, ni à titre de cadre supérieur. La raison a toujours été la même : dans la lignée des supérieurs (directeur général, sous-ministre adjoint, sous-ministre ou ministre), il y en avait toujours un qui ne maîtrisait pas le français...

[...]

« Les solutions ne sont pas compliquées. Elles exigent de simples mesures musclées : imposer le bilinguisme à tous les cadres, y compris les sous-ministres, évaluer les progrès réalisés dans le rendement annuel de tous les cadres et demander aux agences et ministères des comptes fondés sur des mesures de rendement solides – pas symboliques – qui peuvent être vérifiées. »

Marcel A. Chartrand, le 23 décembre 2003

Une culture qui respecte les droits linguistiques du personnel



Capacité institutionnelle Leadership Capacité personnelle

Les résultats de notre étude confirment les constats d'autres études récentes sur la langue de travail au sein du gouvernement du Canada : Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada¹⁵, les résultats du Sondage pour l'ensemble de la fonction publique auprès des fonctionnaires fédéraux – 2002¹⁶, du Secrétariat du

Conseil du Trésor, Le français à suivre? : redonner un dynamisme aux langues officielles en milieu de travail¹⁷, du Centre canadien de gestion, ainsi que le Rapport de consultations auprès des membres de l'APEX sur la révision des politiques des langues officielles¹⁸, de l'APEX.

- [15] Groupe CF inc. (NFO), Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada, étude présentée au Secrétariat du Conseil du Trésor, au Commissariat aux langues officielles, à Communication Canada et à Patrimoine canadien, août 2002.
- [16] Secrétariat du Conseil du Trésor, Sondage pour l'ensemble de la fonction publique auprès des fonctionnaires fédéraux – 2002, 2002.
- [17] Centre canadien de gestion (CCG), Le français à suivre? : redonner un dynamisme aux langues officielles en milieu de travail, table ronde de recherche-action du CCG sur les langues officielles en milieu de travail, Ottawa, 2003.
- [18] Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada, Rapport de consultations auprès des membres de l'APEX sur la révision des politiques des langues officielles – Résultats des consultations nationales de l'APEX en 2003, printemps 2004.

*fédérale*¹⁴ porte sur des institutions situées dans la région de la capitale nationale et régies par les politiques linguistiques du Conseil du Trésor.

La commissaire y propose l'élaboration d'un cadre de gestion des langues officielles à l'intention des administrateurs généraux. Ce cadre s'articule autour de trois axes d'intervention complémentaires :

- ◆ l'expression d'un *leadership* clair et soutenu, par l'instauration d'une culture organisationnelle axée sur le respect des droits linguistiques et l'utilisation quotidienne des deux langues officielles par la haute gestion;
- ◆ le développement de la *capacité personnelle*, par l'acquisition et le maintien des compétences en langue seconde;
- ◆ la *capacité institutionnelle*, par le renforcement des infrastructures de gestion du Programme des langues officielles, l'élaboration d'indicateurs de rendement axés sur l'usage des deux langues officielles et l'accès accru du personnel à la formation linguistique et à des outils de maintien des acquis.

La commissaire tiendra compte du cadre proposé au moment d'effectuer des vérifications ou des suivis auprès des institutions. Elle a aussi formulé des recommandations à l'intention du greffier du Conseil privé, de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ainsi que de l'École de la fonction publique.

La formation linguistique rendue plus accessible et intégrée au perfectionnement professionnel des fonctionnaires signifie que les postes bilingues seront davantage à la portée de tous les employés, à l'échelle du pays. L'objectif est de donner aux fonctionnaires unilingues les compétences linguistiques nécessaires pour obtenir des postes bilingues s'ils le désirent.

Le fruit des études

« Il y a eu des progrès au niveau de la langue de travail au cours des 15 dernières années, mais sur le terrain, il existe encore un écart entre ce à quoi les employés sont en droit de s'attendre et la réalité. »
Dyane Adam, *De la parole aux gestes : la langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, le 29 mars 2004.

Compte tenu des plaintes récurrentes déposées auprès de son bureau et de la sous-utilisation notable du français comme langue de travail, la commissaire a voulu examiner en profondeur la problématique entourant l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Publiée le 29 mars dernier, l'étude *De la parole aux gestes : la langue de travail au sein de la fonction publique*

[12] *Loi sur les langues officielles*, alinéa 36(1)c).

[13] Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada, *Rapport de consultations auprès des membres de l'APFC sur la révision des politiques des langues officielles*, 2003.

Pour ce qui est de la haute gestion, jusqu'au 31 mars 2004, la dotation impérative n'était exigée qu'au niveau des sous-ministres adjoints. Le gouvernement élargit la portée de la dotation impérative aux autres membres du groupe de la direction (groupe EX) dans les régions bilingues, de façon progressive :

- ◆ les EX 05 et 04, à compter du 1^{er} avril 2004;
- ◆ les EX 03, à compter du 1^{er} avril 2005;
- ◆ les EX 02, à compter du 1^{er} avril 2007.

Malgré ces améliorations, la commissaire déplore que la dotation impérative ne s'applique pas aux postes d'entrée du groupe de la direction (EX 01) ainsi qu'aux autres hauts fonctionnaires faisant partie de catégories d'emploi « autres que EX ». Notons qu'au 31 mars 2003, on dénombrait plus de 1 400 titulaires au niveau EX 01 dans les régions désignées bilingues et près de 3 000 hauts fonctionnaires faisant partie des catégories d'emploi dites « autres que EX ». Par exemple, plusieurs groupes professionnels, tels les avocats, au niveau de directeur ou de directeur général, ne font pas partie du groupe EX, mais plutôt de la catégorie d'emploi du droit (LA).

La *Loi sur les langues officielles* précise bien que « la haute gestion doit être en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles »¹², afin que les subalternes puissent communiquer dans la langue de leur choix. En restreignant les exigences de la politique aux cadres faisant partie du groupe EX, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada interprète de façon minimaliste cette exigence légale. La *Loi* englobe clairement l'ensemble de la haute gestion.

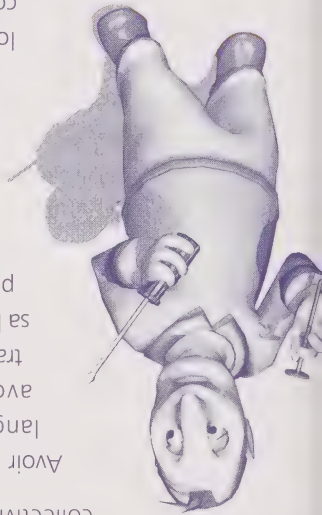
La commissaire se réjouit par contre de constater qu'un cadre de direction nommé ou muté à un poste bilingue doté de façon non impérative devra entreprendre immédiatement sa formation linguistique. Pour les autres postes, la formation linguistique sera dispensée le plus tôt possible après la nomination ou la mutation. Cette approche devrait permettre d'assurer un meilleur respect des droits du public et des fonctionnaires fédéraux.

Enfin, l'Agence devra exercer un contrôle rigoureux pour s'assurer que la politique est suivie, car la dotation impérative ne semble pas être obligatoire pour les postes d'une durée indéterminée ouverts au public. Ceux-ci peuvent être dotés de façon impérative ou non impérative. L'utilisation de concours ouverts au public pourrait donc servir d'échappatoire.

La commissaire se réjouit par contre de constater qu'un cadre de direction nommé ou muté à un poste bilingue doté de façon non impérative devra entreprendre immédiatement sa formation linguistique. Pour les autres postes, la formation linguistique sera dispensée le plus tôt possible après la nomination ou la mutation. Cette approche devrait permettre d'assurer un meilleur respect des droits du public et des fonctionnaires fédéraux.

Vers un milieu de travail respectueux des droits linguistiques du personnel

La Loi sur les langues officielles établit l'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales. En pratique, cela veut dire que dans les régions désignées bilingues¹¹, les employés fédéraux qui s'expriment soit en français, soit en anglais, doivent faire l'objet d'une égale considération, d'un égal respect. En d'autres termes, les fonctionnaires doivent se sentir respectés et à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans un milieu de travail représentatif des deux collectivités linguistiques.



Avoir le droit de travailler dans sa langue signifie, par exemple, avoir accès à des outils de travail et à la formation dans sa langue, sans avoir à attendre plus longtemps que ses collègues de l'autre groupe linguistique, et sans devoir en faire la demande. Cela veut aussi dire pouvoir s'exprimer dans sa langue dans des réunions ou lorsqu'on interagit avec ses collègues, son superviseur et la haute gestion.

Des changements aux politiques

Dans le présent chapitre, nous traitons d'abord des mesures prises par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice 2003-2004 sur le plan administratif pour favoriser un milieu de travail respectueux des droits linguistiques. Nous résumons par la suite les premiers résultats de l'étude entreprise par la commissionnaire en vue de mieux comprendre les facteurs qui influencent le choix de la langue dans un milieu de travail bilingue et nous commentons les constats de quelques autres études. Enfin, nous examinons les mesures mises en place au sein de différentes institutions pour corriger les lacunes soulevées ou pour favoriser l'utilisation des deux langues.

Le 20 novembre 2003, M^{me} Robillard, qui était à l'époque présidente du Conseil du Trésor, a annoncé d'importants changements aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles, notamment concernant la langue de travail et la gestion des ressources humaines.

Le 1^{er} avril 2004, la dotation impérative est devenue la norme pour les postes bilingues. Elle est donc *indispensable* pour tous les postes ou fonctions essentiels devant assurer les services au public ou aux employés dans les deux langues officielles. Ce renforcement de la capacité linguistique des titulaires devrait assurer un meilleur respect des droits des fonctionnaires fédéraux.

[11] La langue de travail repose sur le concept de « région bilingue ». Ainsi, dans les régions désignées bilingues, le français et l'anglais y sont les langues de travail et possèdent un statut et des privilèges égaux. Les régions désignées comprennent la région de la capitale nationale, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est et de la Gaspésie ainsi que tout le Nouveau-Brunswick. Dans ces régions, les deux langues officielles sont utilisées couramment, contrairement aux autres régions du Canada où une seule langue prédomine.

Les assises d'une nouvelle vision
pour la langue de travail

Chapitre trois



Les pistes de solutions : bâter une culture axée sur les résultats

Pour bien servir les citoyens dans la langue officielle de leur choix, il faut d'abord bien comprendre l'objectif fondamental de la Loi à cet égard. C'est avant tout une question de respect des individus et de valorisation de leurs communautés linguistiques. La prestation de services bilingues est le signe visible et audible de l'attachement des Canadiens et des Canadiennes aux valeurs profondes de la dualité linguistique. C'est l'expression de notre croyance en l'égalité, la dignité et au respect auxquels ont droit tous nos compatriotes. Malheureusement, les langues des tracas administratifs quotidiens, les gestionnaires oublient parfois cette finalité si importante. Comment remédier à cela?

D'abord, en expliquant la raison d'être, le fondement des responsabilités des institutions fédérales en la matière. Il faut faire en sorte que les employés fédéraux connaissent clairement leurs obligations. Le citoyen, le contribuable, n'est pas obligé de s'accommoder à la bureaucratie, c'est l'appareil gouvernemental qui doit répondre aux besoins du public. Il faut exiger sans relâche des comportements et des pratiques linguistiques respectueuses.

Plus encore, il faut un engagement clair de la part de la haute gestion de chacune des institutions fédérales. Il s'agit d'une question d'éthique professionnelle au même titre, par exemple, que le respect et la promotion de la diversité. Une telle vision positive et réparatrice, fondée sur la dignité et le respect, est la condition première d'un changement de culture organisationnelle. Pareille responsabilisation nécessite aussi une formation pointue sur les pratiques exemplaires en matière de langues officielles, sur les actions qui donnent des résultats.



obligations en matière de langues officielles. Il y aurait lieu de mieux les former. Bref, il faut mettre en pratique le Cadre de responsabilisation de gestion et respecter l'approche « extérieure-intérieure » en y incorporant la dimension linguistique. Il arrive trop souvent dans les grandes administrations que le processus devienne une fin en soi, sans égard aux résultats et, notamment, aux attentes des citoyens en matière de prestation de services dans la langue de leur choix.

Une telle réforme suppose évidemment un leadership éclairé de la part des agences centrales et des administrateurs généraux. Or, les dirigeants des institutions ou des problèmes perdurent ne donnent de toute évidence pas d'indications claires à leurs gestionnaires afin de régler ces problèmes une fois pour toutes.

Les industries de la langue

Industrie Canada a pris quelques initiatives intéressantes concernant le développement des industries de la langue. On se souviendra que le Plan d'action proposait les investissements suivants : 5 millions de dollars d'ici 2008 pour la création d'une association représentative des industries de la langue; 5 millions de dollars pour des initiatives de mise en marché et de création d'une image de marque; 10 millions de dollars pour stimuler la recherche et pour contribuer à établir un centre de recherche.

Les industries langagières, par la formation et le travail dévoué d'interprètes et de traducteurs, sous-tendent la mise en œuvre de la politique des langues officielles. Ces professionnels de la langue génèrent des recherches innovatrices et des outils de communication qui font de ce secteur une force économique nationale non négligeable. Les investissements fédéraux en la matière permettent non seulement aux Canadiennes et aux Canadiens de développer et de renforcer ce créneau économique, mais aussi d'assurer une présence canadienne sur le marché mondial.

Avec le soutien d'Industrie Canada et du Conseil national de recherches du Canada, l'Association de l'industrie de la langue (AILIA) a vu le jour en juin 2002. L'AILIA a créé le comité de la Carte routière technologique des industries de la langue au Canada. Ce comité a pour mandat de vérifier l'état de la recherche, de déterminer les secteurs de croissance et de suggérer des mesures pour assurer à l'industrie une position de premier plan au niveau mondial. Voici quelques autres faits saillants :

◆ L'AILIA a tenu en septembre 2003, à Ottawa, un premier symposium où 170 membres du nouveau réseau ont cerné les défis liés à la croissance de l'industrie. L'AILIA s'est donné comme objectif de reprendre sa place en tant que deuxième plus gros fournisseur de traducteurs professionnels au monde.

Portrait global : un ciel variable

◆ Le Centre de recherches en technologies langagières, créé en 2003, résulte d'un partenariat entre l'AILIA, l'Université du Québec en Outaouais, le Bureau de la traduction fédéral, Industrie Canada et le Conseil national de recherches du Canada. Le Centre a récemment embauché trois chercheurs et a effectué des consultations pour déterminer les priorités en recherche. Un édifice sera construit plus tard à Gatineau pour abriter le Centre.

Cette année, l'aiguille du baromètre linguistique est au variable. Il y a eu de belles éclaircies, mais aussi des nuages gris. Plusieurs institutions fédérales n'arrivent pas à corriger les problèmes qui perdurent. Nous sommes encore loin d'un service véritablement axé sur les citoyens qui permet aux membres des communautés de bénéficier de services de qualité dans leur langue. Quatre explications font suite à notre analyse :

- le leadership des agences centrales et de certaines institutions est défaillant;
- la culture organisationnelle est trop axée sur les processus internes et pas assez sur les résultats;
- les mécanismes d'imputabilité et de reddition de comptes sont toujours déficients;
- les employés fédéraux sont peu informés par rapport aux droits linguistiques des citoyens.

En somme, malgré les efforts de redressement, la culture organisationnelle demeure trop centrée sur l'intérieur. Elle doit être orientée vers l'objectif premier d'une administration publique au service de la population. De plus, les employés méconnaissent leurs

Les mesures ainsi proposées indiquent à la rigueur que le gouvernement semble avoir pris conscience du problème. La plupart des recommandations ont reçu un suivi, mais la mise en œuvre vient à peine d'être entamée ou est encore à l'étape de planification. Les résultats de ces mesures sont donc encore à venir et, de plus, le Commissariat continue de recevoir de nombreuses plaintes concernant le français dans les sites Internet.

Dernièrement, on remarque que de fortes pressions venant de plusieurs secteurs du gouvernement s'exercent en vue d'une augmentation du nombre de documents mis à la disposition du public ou de certains groupes d'usagers, dont la communauté scientifique. Dans ce contexte, la *Loi* est souvent considérée comme un obstacle à la dissémination du savoir et des connaissances au sein et à l'extérieur de l'appareil fédéral. Il faut donc agir vite pour faire en sorte que la *Loi* soit intégralement respectée et que le public puisse avoir accès dans les deux langues à des documents pertinents et utiles.

Les prochaines années vont être cruciales dans ce dossier et la commissaire entend en suivre étroitement l'évolution. Elle demande aux divers intervenants de démontrer les résultats concrets des actions qui ont déjà été entreprises en réponse à ses recommandations et de donner suite aux autres recommandations qui sont restées lettre morte ou qui ont reçu un suivi partiel. La commissaire compte tout particulièrement surveiller les travaux du Comité consultatif canadien pour le français dans Internet.

En vue d'augmenter la masse critique de français dans Internet, Patrimoine canadien a alloué des fonds additionnels au programme « Culture canadienne en ligne », lequel permet de mettre en ligne des contenus culturels canadiens. Ces fonds additionnels ont pour but de faciliter la numérisation en français des sites Internet participants, de sorte que plus de 80 p. 100 de ces sites ont maintenant une interface en français.

Pour assurer une part équitable de contenus en français et l'amélioration de la qualité du français dans Gouvernement en direct, une série de mesures ont été prises par les partenaires énumérés plus haut, notamment la création d'outils technologiques pour faciliter la production de contenus en français, la normalisation des sites Internet, la mise en place d'un programme de suivi auprès des citoyens, l'organisation d'ateliers de formation pour les gestionnaires de réseaux et des contenus des sites Internet du gouvernement. De plus, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a examiné de quelle façon évaluer la qualité et le contenu en langues officielles des sites du gouvernement du Canada. Un outil d'autoévaluation sera mis à la disposition des ministères et organismes à l'automne 2004 afin qu'ils puissent évaluer la qualité linguistique de leur site.

Industrie Canada a également pris une série de mesures favorisant le développement des industries de la langue afin que les services de traduction soient en mesure de répondre à l'augmentation de la demande. (Voir la section suivante sur les industries de la langue.)



Pour atteindre les objectifs du plan d'action, il sera nécessaire que tous les intervenants, tant au niveau national, provincial que régional, participent à l'élaboration d'un cadre d'imputabilité et consacrent les ressources nécessaires à sa réalisation.

Le plan d'action se veut un document vivant. Il est donc essentiel que les orientations et les activités du plan soient mesurées régulièrement à la lumière d'indicateurs de rendement précis approuvés par les intervenants. La collaboration étroite entre les communautés minoritaires, les gouvernements provinciaux et les conseils fédéraux assurera la cohésion nécessaire à la réalisation de progrès réels.

Les langues officielles dans les sites Web du gouvernement du Canada

Au printemps 2002, le Commissariat publiait deux études portant sur la présence du français dans Internet. La première étude, intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*⁹, traitait des enjeux globaux de la présence du français dans Internet, et ce, dans tous les secteurs d'activité. La deuxième, intitulée *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*¹⁰, traitait plus spécifiquement des enjeux liés au respect des langues officielles dans les sites du gouvernement rendus accessibles au public dans le cadre du projet « Gouvernement en direct ». Les deux rapports ont permis de définir des enjeux principaux, notamment :

- ◆ la faible présence du français dans les sites Internet privés;
- ◆ le non-respect de la *Loi sur les langues officielles* dans certains sites du gouvernement;
- ◆ la piètre qualité du français dans certains sites gouvernementaux;

- ◆ la demande accrue de services de traduction occasionnée par la numérisation grandissante des documents;
- ◆ le besoin de lignes directrices pour la gestion des contenus, tout particulièrement les contenus de nature scientifique et technique.

Les recommandations de la commissaire visaient deux objectifs principaux : veiller au respect de la *Loi* dans les sites gouvernementaux et voir au développement d'une masse critique de contenus français dans Internet.

Le gouvernement a récemment donné suite à certaines des recommandations formulées par la commissaire. Sous la direction de Patrimoine canadien, un partenariat entre les nombreux ministères et agences touchés par les recommandations de la commissaire a été établi. Il s'agit des ministères et agences suivants :

- ◆ Industrie Canada;
- ◆ le Secrétariat du Conseil du Trésor;
- ◆ Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;
- ◆ le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international;
- ◆ l'Agence canadienne de développement international;
- ◆ le Conseil national de recherches du Canada.

Industrie Canada a également créé cette année le Comité consultatif canadien pour le français dans Internet qui se penchera sur l'ensemble des questions suscitées par la dualité linguistique canadienne dans le contexte de la numérisation et verra à mettre en valeur les deux langues officielles dans l'économie du savoir.

[9] « Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, 2002.

[10] « Commissariat aux langues officielles, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*, 2002.

au sein du réseau communautaire existant. Dans une francophone est dispersée au sein d'un grand territoire, il faudra faire preuve d'innovation dans les moyens utilisés pour joindre les citoyens et les citoyennes dans leur langue.

Changer la culture dans l'Ouest : le leadership régional en action

En novembre 2003, les hauts fonctionnaires fédéraux des quatre provinces de l'Ouest, de même que des représentants des provinces, des territoires et des communautés, ont participé à un forum qui avait pour but de provoquer un changement de culture et d'élaborer un plan d'action pour les langues officielles assorti d'un calendrier de mise en œuvre sur plusieurs années. La commissaire y a participé également et s'est intéressée aux solutions proposées par les participants. Le Forum 4-2-1 (4 provinces, 2 langues officielles, 1 plan) a été organisé sous la direction du Conseil fédéral de la Saskatchewan. C'était la première fois qu'un tel événement avait lieu dans l'Ouest.

Ce plan d'action influera sur la manière dont les fonctionnaires fédéraux et les communautés francophones de l'Ouest coopèrent et permettra d'améliorer la qualité des services en français. Le plan d'action vise aussi à instaurer un climat de travail où la reconnaissance des langues officielles est une priorité pour les hauts fonctionnaires fédéraux de l'Ouest. Les fonctionnaires unilingues auront ainsi un meilleur accès à la formation linguistique et, par le fait même, de meilleures chances de relever leurs compétences linguistiques.

compétences Canada, Industrie Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et le Conseil fédéral de la Saskatchewan, les gouvernements fédéral et provincial lanceront, dès l'exercice 2005-2006, un projet pilote à Regina. Cette initiative, qui prévoit en quelque sorte la mise en place d'un centre fédéral-provincial de services, s'inspire des centres de services bilingues du Manitoba. Des employés seront embauchés cette année, aux niveaux provincial et fédéral, pour établir ce nouveau service.

Le nouveau centre visera à acheminer les demandes de services en français au personnel bilingue dans l'ensemble des ministères et agences du gouvernement du Canada. Il aura également comme mandat de déterminer et de rendre accessibles les services en français que le gouvernement de la Saskatchewan dispense actuellement.

La commissaire félicite tous les partenaires dans ce projet. C'est un premier pas important vers une prestation de services de qualité dans les deux langues officielles en Saskatchewan. Cette mesure s'insère dans la foulée d'une recommandation formulée par la commissaire dans son rapport *Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada* publié en janvier 2003. Dans ce rapport, elle recommandait à Patrimoine canadien d'établir, de concert avec divers partenaires, une stratégie et un calendrier pour la participation fédérale à la mise en place d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan et de trouver le financement nécessaire à cette fin. La commissaire rappelle maintenant aux partenaires dans ce projet qu'il est crucial de continuer la consultation avec la communauté pour déterminer quelle sera la place du nouveau centre de services bilingues

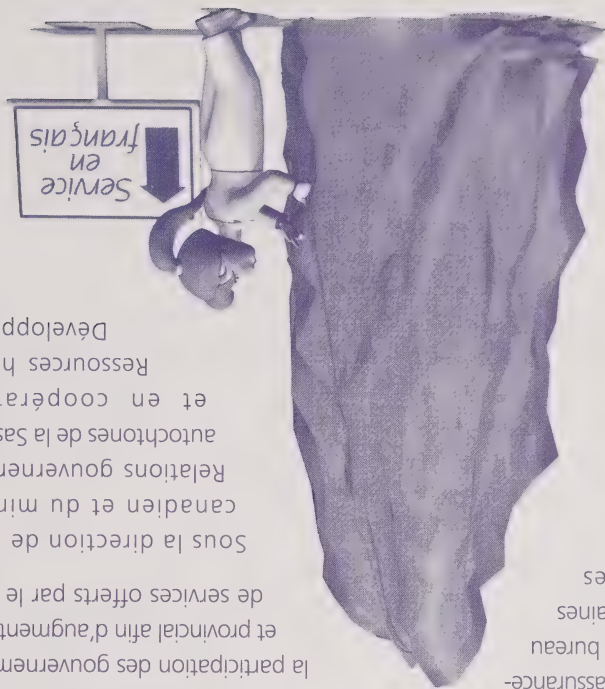
Une fois sur place, la plaignante apprend que l'information en français se trouve au centre d'emploi Canada-Saskatchewan, ailleurs à Saskatoon. Elle s'y rend. Ce centre d'emploi la renvoie à son tour à un site Web où, selon la plaignante, les renseignements désirés n'apparaissent pas. De guerre lasse, elle abandonne ses recherches. Mal renseignée, mal dirigée, elle a perdu temps et énergie, en plus de conclure que le service en français était un secret bien gardé.

L'enquête a révélé que le centre d'emploi où la plaignante s'était rendue initialement ne comptait qu'un employé bilingue au comptoir. Lorsque cette personne était absente, personne n'assurait la relève. Le centre d'emploi compte maintenant deux employés capables de répondre aux citoyens en français.

Malheureusement, dans ce cas, c'est la citoyenne qui a dû s'adapter à la bureaucratie, plutôt que le contraire.

En tout temps veut dire tout de suite

Existe-t-il une journée meilleure qu'une autre pour obtenir de l'information en français sur l'assurance-emploi? Alors qu'il s'adressait à l'unique bureau de Développement des ressources humaines Canada de sa ville pour obtenir des renseignements, un citoyen de Victoria a été confronté à une alternative difficile : se faire servir immédiatement – mais en anglais – ou prendre rendez-vous pour être servi plus tard en français, quitte à être pénalisé pour le retard lorsqu'il soumettrait sa demande d'assurance-emploi.



Les services au public : sur la bonne route

Les guichets uniques en Saskatchewan : un déblocage encourageant

Pour améliorer la prestation de services en français, l'Assemblée communautaire transaskoise a mis sur pied un réseau de guichets uniques qui offre quelques services, notamment sur le plan des ressources humaines. L'Assemblée sollicite depuis 2001 la participation des gouvernements fédéral et provincial afin d'augmenter la gamme de services offerts par le réseau.

Sous la direction de Patrimoine canadien et du ministère des Relations gouvernementales et autochtones de la Saskatchewan, et en coopération avec Ressources humaines et Développement des

Selon le ministère, le jour où le plaignant s'est présenté, les trois employés bilingues qui devaient être de service s'étaient absentes pour diverses raisons. À la suite de cette plainte, le ministère a incité une quatrième employée bilingue, qui était en congé, à rentrer au travail plus tôt que prévu. Les bureaux désignés bilingues doivent avoir la capacité de servir le public en tout temps dans la langue de son choix.

Sagement, le citoyen a plutôt décidé de se plaindre //lico auprès du Commissariat. Compte tenu de l'urgence de la situation, un employé bilingue du ministère a immédiatement communiqué avec le plaignant.

Le 3 décembre 2003, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel de la Chambre des communes sans se prononcer directement sur ses obligations linguistiques. Ce jugement a eu pour effet pratique de maintenir la décision de la Cour fédérale qui avait donné raison à la commissaire qui, par suite de son enquête, avait conclu que la Chambre des communes a clairement des obligations linguistiques lorsqu'elle met ses travaux et débats à la disposition de la CPAC. Elle doit s'assurer que le public canadien y aura accès dans l'une et l'autre langue officielle.

La situation est donc réglée pour la très grande majorité du public canadien. Néanmoins, la commissaire continuera de veiller à ce que la Chambre des communes s'assure que l'ensemble de la population a accès à ses travaux télévisés dans la langue de son choix. Lorsqu'il est question d'informer les citoyens qu'elle représente, la Chambre des communes ne devrait-elle pas donner l'exemple en interprétant ses obligations linguistiques avec largesse?

Une citoyenne prise dans un engrenage bureaucratique

Il arrive encore qu'on perde beaucoup de temps avant de trouver de l'information dans sa langue maternelle dans un bureau fédéral. C'est le cas d'une plaignante bilingue à Saskatoon, celui du centre d'emploi de Développement des ressources humaines Canada. Elle voulait simplement obtenir de l'information en français sur le programme Jeunes stagiaires Canada.

Dans un autre cas assez semblable, l'administration de l'aéroport international de Winnipeg a érigé, près de l'entrée de l'aéroport, un grand panneau unilingue anglais décrivant les renovations en cours. Elle a soutenu qu'il s'agissait d'un panneau de publicité générale qui ne s'adressait pas particulièrement aux voyageurs, mais plutôt au grand public. Selon nous, un tel panneau situé à l'entrée de l'aéroport s'adresse manifestement, d'abord et avant tout, aux voyageurs. Il nous semble que les voyageurs, qui paient les frais d'amélioration des aéroports chaque fois qu'ils achètent un billet, veulent au contraire savoir où va leur argent. Si cette information n'est pas essentielle aux voyageurs, pourquoi se donner la peine de l'afficher?

Le voyageur ne devrait pas avoir à se demander où commencent et où prennent fin ses droits linguistiques dans un aéroport. Ces droits devraient être acquis dès qu'il met les pieds dans une zone aéroportuaire. La commissaire s'attend à ce que l'Agence clarifie sans plus tarder, comme elle s'est engagée à le faire, les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires.

La diffusion des travaux et débats de la Chambre des communes

La Chambre des communes a contesté, en juin 2002, un jugement de la Cour fédérale qui lui reprochait de ne pas s'être assurée que les ententes qu'elle a conclues avec la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) prévoient la diffusion en anglais et en français de ses travaux. La Chambre des communes a invoqué ses privilèges parlementaires pour contester ce jugement.

Les exigences linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton

En 1999, la GRC avait abaissé au niveau B le seuil de

bilinguisme requis pour plusieurs postes d'agents de première ligne au Nouveau-Brunswick. Le Commissariat

avait mené une enquête et la commissaire avait

recommandé le rehaussement du niveau de bilinguisme

de ces postes. Dans son Rapport annuel 2002-2003,

la commissaire a fait état de l'engagement de la GRC

d'apporter les changements nécessaires aux exigences

des postes de gendarmes dans le district de Codiac (qui

regroupe les régions de Moncton, Dieppe et Riverview)

afin de servir adéquatement la population. Ce qui

compte, toutefois, ce n'est pas tant l'engagement que

les résultats.

Un autre suivi de cette question effectué en

décembre 2003 a révélé que le quart des 65 postes

bilingues exigent maintenant le niveau C, compa-

rativement à aucun en avril 2003. La GRC reconnaît

qu'il reste du travail à faire. Bien qu'elle ait nommé un

responsable dans chaque division de l'Atlantique pour

assurer la liaison avec la communauté francophone

et qu'elle soit en train d'élaborer un processus formel

de consultation avec cette dernière, il n'en demeure

pas moins que les résultats attendus n'ont pas été

atteints, et ce, trois ans après l'enquête initiale.

Air Canada et la restructuration du transport aérien

En avril 2003, Air Canada s'est placée sous la pro-

tection des tribunaux en vertu de la *Loi sur les*

arrangements avec les créanciers des compagnies

afin de procéder à une restructuration financière.

Dans ce contexte, la commissaire poursuit cependant

activement ses démarches auprès des autorités de

Transports Canada afin de s'assurer que toute loi

éventuelle qui régira les activités d'Air Canada, une

fois la restructuration terminée, maintiendra les acquis

quant aux droits linguistiques du public et du personnel

de la société, et ce, quelle que soit la structure

éventuelle de la compagnie.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande à Transports

Canada :

- de faire adopter les amendements législatifs

nécessaires afin que les droits linguistiques du

public voyageur et du personnel d'Air Canada soient

protégés et maintenus, quelle que soit la nature

des modifications apportées dans la structure et

l'organisation de l'industrie du transport aérien.

Le voyageur veut en savoir plus long

Plus de deux ans après que la commissaire a formulé

une recommandation concernant la nécessité de

clarifier les obligations linguistiques des administrations

des grands aéroports du pays, l'Agence de gestion

du Canada n'a pas encore pris toutes les mesures

nécessaires à cette fin.

Certaines de ces administrations prétendent de façon

erronée qu'elles n'ont pas à offrir certains services

au public dans les deux langues sous prétexte qu'ils

ne sont pas essentiels. Par exemple, en réponse à une

plainte, l'administration de l'aéroport international

d'Edmonton a soutenu que certains panneaux uni-

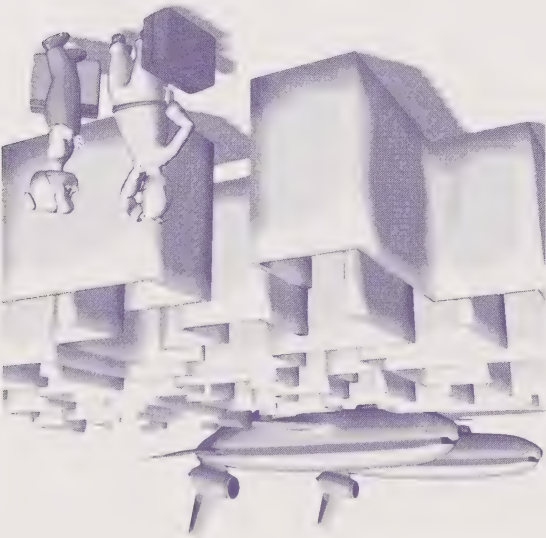
lingues anglais à l'intérieur de l'aéroport n'étaient pas essentiels pour les voyageurs et que, par consé-

quent, elle n'avait pas l'intention d'en afficher des versions françaises. L'un des panneaux, situé dans le hall des arrivées, décrivait les plans à long terme pour le développement de l'aéroport et la nature des

renovations.

Ces résultats ont été transmis à l'ACSTA à la fin du mois de mars 2004. Cette dernière a alors confirmé sa volonté d'agir. Elle a effectivement tenu compte de ces données dans l'élaboration des conditions linguistiques incluses dans son appel d'offres auprès des compagnies de sécurité. Un cadre de l'ACSTA a même visité quelques-uns des principaux aéroports canadiens pour aborder avec les responsables la question des langues officielles au moment du contrôle de préembarquement.

L'ACSTA a établi des obligations claires pour la prestation des services bilingues de la part des firmes de sécurité qui viennent d'être retenues pour s'occuper du contrôle de préembarquement. Elle devra se montrer très ferme quant au respect de ces exigences en donnant suite aux recommandations de la commission, notamment en ce qui touche la formation et la sensibilisation du personnel, l'embauche d'un nombre suffisant d'employés bilingues et la mise en place de mécanismes adéquats de surveillance.



La Société s'est engagée à donner suite à la plupart des recommandations de la commission, notamment celle la concernant à renforcer ses mécanismes de surveillance. Par contre, elle est d'avis que le niveau actuel de bilinguisme requis est suffisant. La commission a néanmoins décidé de maintenir sa recommandation à ce sujet étant donné que le personnel de la Société offre des services de plus en plus variés et complexes.

Les services de sécurité dans les aéroports : tout un défi

Le gouvernement du Canada a créé, en avril 2002, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour renforcer la sécurité du transport aérien. Afin d'aider le nouvel organisme à corriger des manquements constants dans ce domaine, la commissionnaire entreprenait, en juin 2002, un exercice d'observation des services offerts aux points de contrôle de sûreté de préembarquement dans dix aéroports ayant l'obligation d'offrir des services bilingues. Cette obligation existe soit parce que le volume de visiteurs est d'un million ou plus par an, soit parce que l'usage du français ou de l'anglais s'élève à au moins 5 p. 100 par an. Ces aéroports sont situés à Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto (Pearson), Ottawa, Montréal (Trudeau), Québec, Fredericton, Moncton et Halifax.

Quelque 250 observations ont été faites, en deux phases. Elles ont pris fin au début de 2004. Le constat : un niveau de service nettement inadéquat, sauf dans les aéroports de Montréal, Québec et Moncton, qui ont fait bonne figure. Même en incluant ces trois aéroports, le voyageur n'est accueilli dans sa langue que deux fois sur dix. De plus, la langue choisie par le voyageur pour l'inspection des bagages et la fouille personnelle n'est respectée qu'une fois sur deux. La performance de l'aéroport MacDonald-Cartier, qui dessert la région de la capitale nationale, se situe un peu au-dessus de la moyenne.



- ◆ Le quart des bureaux n'étaient pas en mesure d'offrir un service personnalisé adéquat dans la langue de la minorité. Cette proportion était encore plus élevée en Nouvelle-Écosse, en Alberta et en Saskatchewan.
- ◆ Le service personnalisé était exemplaire au Québec et très satisfaisant dans le Nord de l'Ontario et au Nouveau-Brunswick.
- La commissaire a formulé plusieurs recommandations pour améliorer sensiblement la prestation des services bilingues. La Société doit entre autres :
 - ◆ rehausser de minimum à intermédiaire le niveau de bilinguisme requis de son personnel;
 - ◆ mieux appuyer les exploitants de franchises pour qu'ils répondent adéquatement aux obligations linguistiques;
 - ◆ s'entendre avec les syndicats afin de pouvoir doter de façon impérative les postes bilingues dans ses bureaux urbains (elle le fait déjà en régions rurales);
 - ◆ renforcer son mécanisme de reddition de comptes en notant dans l'évaluation de rendement de ses gestionnaires leur performance relativement à la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

Le service au public à Postes Canada : pas comme une lettre à la poste...

La Société canadienne des postes a fait l'objet d'une vérification cette année. Avec un réseau de 7 000 bureaux dans tout le pays, la Société est sans doute l'institution fédérale qui a le plus de communications avec le public canadien. Cette relation soutenue et constante demande qu'elle traite les deux groupes linguistiques sur un pied d'égalité.

Plusieurs points positifs sont soulignés dans le rapport. Par exemple, la Société a mis en place un cadre complet de gestion de son programme des langues officielles : une politique claire, des clauses linguistiques précises à l'égard des exploitants des franchises et des mesures de contrôle assez bien définies.

Toutefois, notre examen d'un échantillon de bureaux désignés bilingues a révélé des lacunes importantes. Seulement 44 p. 100 des bureaux désignés bilingues disposaient du pictogramme sur le comptoir indiquant la disponibilité de services bilingues. Seulement 57 p. 100 des bureaux désignés bilingues offraient activement des services dans les deux langues officielles au téléphone. Seulement un comptoir sur cinq offrait des services satisfaisants dans la langue de la minorité au téléphone. L'affichage bilingue, intérieur et extérieur, répondait aux normes presque partout, à l'exception de la Nouvelle-Écosse.

◆ Seulement 45 p. 100 des franchises bilingues sont annoncées dans les deux langues officielles dans l'annuaire téléphonique.

Les résultats des services au public : du chemin à faire

Qu'est-ce qui se passe au quotidien lorsqu'un citoyen ou une citoyenne communique avec une institution fédérale? Les objectifs énoncés précédemment sont-ils respectés? Pense-t-on à « l'intérêt des citoyens » sur le plan linguistique, comme l'exige le cadre de gestion des institutions?

Examinons la situation à la lumière de certaines vérifications et enquêtes.

Les services aux douanes : Welcome to Canada!

L'Agence éprouve toujours de sérieuses difficultés à assurer un service en français aux différents postes frontaliers dans le Sud de l'Ontario (jadis offerts par l'Agence des douanes et du revenu du Canada, les services des douanes sont maintenant assurés par l'Agence des services frontaliers du Canada). Elle ne peut même pas garantir le service en français en tout temps aux guérites pourtant désignées bilingues. Aucune des voies réservées à la circulation commerciale n'est désignée comme offrant un service dans les deux langues officielles, malgré le fait que de nombreux camionneurs de l'Est du Canada, dont un grand nombre de francophones, empruntent cette route.

De toute évidence, l'Agence des douanes et du revenu du Canada ne prend pas les mesures nécessaires pour respecter les Canadiens et les Canadiennes d'expression française qui désirent s'exprimer dans leur langue à la frontière canado-américaine dans le Sud de l'Ontario. Un service au public de qualité en français est encore plus nécessaire depuis le renforcement des mesures de sécurité au pays. Il ne faudrait pas que l'absence de services en langue française ait des conséquences fâcheuses pour les voyageurs qui auraient de la difficulté à comprendre les questions des douaniers ou à y répondre clairement.

Dans un rapport découlant du suivi de 2002, la commissionnaire a formulé une douzaine de recommandations portant notamment sur la désignation de voies où le service est offert dans les deux langues, l'offre active d'une stratégie pour améliorer l'embauche de personnel bilingue en tout temps à ces voies et l'élaboration d'une stratégie pour améliorer l'embauche de personnel bilingue. La commissionnaire a clairement indiqué à l'Agence qu'elle s'attendait à ce que les problèmes soient réglés une fois pour toutes.

- ◆ 1994 : le Commissariat publie une étude sur le sujet;
- ◆ 1998 : le Commissariat fait un suivi de cette étude. Les résultats ne sont pas satisfaisants;
- ◆ 2000 : le Commissariat rencontre des représentants de la nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada pour discuter de la situation;
- ◆ 2002 : un nouveau suivi confirme que les choses ont très peu évolué depuis le début des années 1990.

Malgré plusieurs interventions du Commissariat entre 2000 et 2003, les problèmes perdurent et des citoyens frustrés continuent de déposer des plaintes auprès de notre bureau.

pour examen et approbation.

Plusieurs projets portent sur le développement de nouveaux modèles de prestation de services, comme des guichets uniques, afin de mieux répondre aux besoins des communautés. En mars 2004, les institutions ont soumis une deuxième série de projets

pour examen et approbation. Le Plan d'action pour les langues officielles prévoit la mise sur pied d'un programme d'innovation, doté d'un fonds de 14 millions de dollars répartis sur cinq ans. Le programme vise l'amélioration des services bilingues et une utilisation plus équilibrée des deux langues en milieu de travail. La présidente du Conseil du Trésor annonçait en octobre 2003 le versement de 800 000 dollars pour financer 18 projets soumis par les institutions fédérales dans le cadre de ce programme.

Le Fonds d'innovation

Des 98 bureaux qui n'ont plus l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles en vertu du *Règlement*, 64 sont des bureaux de poste. La Société canadienne des postes s'est montrée sensible aux inquiétudes des communautés minoritaires de langue officielle en continuant à offrir des services bilingues dans ces 64 bureaux.

Le résultat de l'exercice a permis la désignation de 162 nouveaux bureaux bilingues et la résiliation de 98 bureaux, soit un gain net de 64 bureaux bilingues dans l'ensemble des institutions.

Le Secrétariat a donné suite à une demande de la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCA) et a mis sur pied un groupe de discussion comprenant, entre autres, des représentants des communautés minoritaires francophones et anglophones. On voulait ainsi s'assurer que l'interprétation des données du recensement n'entraîne pas d'effets négatifs sur l'accessibilité des services au public dans les deux langues officielles.

La commissaire continue de demander de fixer une date butoir pour mettre fin à la dotation non impérative, qui à l'origine devait être une mesure transitoire. Tel que le prévoit le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, le Secrétariat du Conseil du Trésor a procédé à une révision, compte tenu des données sur la composition linguistique de la population canadienne recueillies lors du Recensement de 2001, de la liste des bureaux et des points de service devant offrir des services dans les deux langues.

La révision des bureaux désignés bilingues

La commissaire continue de demander de fixer une date butoir pour mettre fin à la dotation non impérative, qui à l'origine devait être une mesure transitoire. Tel que le prévoit le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, le Secrétariat du Conseil du Trésor a procédé à une révision, compte tenu des données sur la composition linguistique de la population canadienne recueillies lors du Recensement de 2001, de la liste des bureaux et des points de service devant offrir des services dans les deux langues.

La dotation « impérative » exige que l'on retienne, au moment de la dotation, uniquement la candidature de personnes qui satisfont à toutes les exigences du poste, y compris les exigences linguistiques, au moment de la dotation. La dotation impérative devient maintenant le principe général qui guide les gestionnaires pour pourvoir les postes bilingues. La dotation non impérative devient une exception qui doit être justifiée par écrit. En recrutant des personnes qui sont bilingues au moment de leur nomination, les institutions seront mieux en mesure d'assurer une bonne capacité bilingue, une condition préalable à l'offre de services de qualité équivalente en français et en anglais.

[8] *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, étude réalisée par le Secrétaire du Conseil du Trésor, en collaboration avec le Commissariat, Patrimoine canadien, le ministère des Affaires intergouvernementales et Communication Canada, septembre 2002.

Depuis 30 ans, le *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* (1973) a permis la nomination à un poste bilingue d'une personne qui ne répondait pas aux exigences linguistiques au moment de la dotation. On a donc affecté à des postes bilingues des personnes qui n'avaient pas les compétences linguistiques nécessaires, mais qui satisfaisaient aux autres exigences de base. C'est ce qu'on appelle dans le jargon bureaucratique la dotation « non impérative ». Les personnes embauchées avaient alors au moins deux ans pour acquérir leurs compétences linguistiques aux frais de l'État et répondre ainsi pleinement au principe du mérite.

Un changement important dans ces politiques devrait normalement favoriser une meilleure prestation des services bilingues. Il s'agit du principe qu'un candidat à un poste bilingue doit désormais satisfaire immédiatement aux exigences linguistiques du poste. Trois les modifications touchant la langue de travail.) Le 20 novembre 2003, la présidente du Conseil du Trésor à l'époque a annoncé des changements aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles. Celles-ci sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2004. Nous traitons dans la présente section des changements qui ont des répercussions directes sur le service au public. (Nous abordons dans le chapitre

La révision des politiques en matière de langues officielles : un pas dans la bonne direction

en matière de langues officielles. Par exemple, de nombreux fonctionnaires croyaient à tort que des services bilingues devaient être offerts partout au pays. Le Secrétaire devrait parfaire la formation des employés, en insistant sur leurs obligations en matière de services au public et en soulignant toute l'importance de respecter celles-ci.

L'étude de 2002 du Secrétaire du Conseil du Trésor intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada* révélait, chez les fonctionnaires, une méconnaissance assez généralisée de leurs obligations et de leurs droits

- en s'assurant que le personnel sera mieux formé en insistant sur le respect des droits linguistiques comme étant avant tout une question de respect du citoyen et de la citoyenne.
- en exigeant que les institutions fassent elles-mêmes des vérifications internes;
- en menant davantage de vérifications sur la mise en œuvre de la Loi dans les institutions;
- d'évaluation axés sur les résultats et de formation appropriée du personnel;
- de mettre en place des mécanismes efficaces

Afin de renforcer l'obligation de rendre compte des gestionnaires à l'égard de la mise en œuvre de la Loi et de mieux sensibiliser les fonctionnaires à l'importance du respect des droits linguistiques du public, la commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada :

RECOMMANDATION 5

au que deux vérifications au cours des deux dernières années : l'une sur la prestation des services dans les aéroports et l'autre sur la disponibilité des services au téléphone dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues. Au moment de rédiger ce rapport, les deux études n'avaient pas encore été rendues publiques.

Dans une publication intitulée *Des résultats pour les Canadiens et Canadiennes – un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, le gouvernement du Canada avait annoncé son intention de placer les citoyens et les citoyennes au cœur de tous ses programmes et services. Afin de transposer cette vision dans la réalité, le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié, en 2003, un document intitulé *Cadre de responsabilisation de gestion*.

Ce cadre établit à l'intention des gestionnaires une liste d'attentes en matière de gestion dans le but d'obtenir un rendement organisationnel supérieur. Il vise à évaluer l'efficacité de gestion d'un ministère dans les secteurs clés suivants : ressources humaines, imputabilité, gestion financière, et valeurs et éthique.

Parmi les éléments essentiels que les gestionnaires doivent garder à l'esprit pour assurer une gestion moderne et saine, on retrouve ce qui suit : « penser d'abord à l'intérêt des citoyens et des citoyennes ». En d'autres termes, « les services sont axés sur les citoyens et les citoyennes » et les politiques et programmes sont élaborés selon une approche dite « extérieure-intérieure ». Malheureusement, le document ne précise pas que le bilinguisme est un élément fondamental des services axés sur eux. De ce fait, on a raté une belle occasion d'intégrer cette valeur fondamentale dans la culture des administrateurs et des gestionnaires de la fonction publique.

Ce cadre comprend également une liste d'indicateurs et de mesures que les ministères et les organismes centraux utiliseront pour évaluer les progrès accomplis. Il est intéressant de signaler que le « bilinguisme » se trouve parmi les capacités requises des fonctionnaires et non dans les « services axés sur les citoyens, et les citoyennes ». Encore une fois, on se situe au niveau des capacités et non des résultats. Or l'un ne garantit pas l'autre.

RECOMMANDATION 4

Comme ce cadre de responsabilisation jouera un rôle important dans la désignation des secteurs, et afin de changer la culture organisationnelle qui met l'accent sur les processus plutôt que sur les résultats, la commissaire recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor :

- de renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion,
- en le revoyant pour mettre l'accent sur l'importance des langues officielles lorsqu'il est question de services axés sur les citoyens au niveau des résultats dans les indicateurs de rendement;
- en élaborant des critères très explicites de rendement en matière de langues officielles.

L'imputabilité : un maillon faible

L'imputabilité des gestionnaires est un maillon important dans l'atteinte des résultats. C'est aussi le maillon le plus faible. À en juger par les plaintes déposées auprès du Commissariat, la répétition des problèmes témoigne éloquentement du fait que les gestionnaires ne se sentent pas pleinement imputables par rapport aux dérogations à la *Loi sur les langues officielles*. Pour mesurer l'imputabilité des gestionnaires, pour savoir ce qui se passe, il faut mettre en place des mécanismes de contrôle. En fait, bien peu d'institutions ont des mécanismes de vérification interne qui tiennent suffisamment compte de l'application de la Loi.

Pour sa part, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada devrait aussi accroître ses efforts dans ce domaine. Il n'y a

L'objectif : un service irréprochable dans les deux langues officielles

Que veulent les citoyens et les citoyennes en matière de services fédéraux? Ils veulent pouvoir entrer dans un bureau fédéral désigné bilingue sans se demander s'ils auront à se démener pour être servis dans la langue officielle de leur choix. Ils veulent pouvoir joindre un fonctionnaire au téléphone sans délai en utilisant la langue officielle de leur choix et se sentir respectés. Ils ne veulent pas attendre plus longtemps que d'autres pour obtenir l'information dont ils ont besoin, sous prétexte qu'ils parlent la langue de la minorité. Ils veulent aussi consulter des sites Web gouvernementaux bilingues de grande qualité. Ils veulent trouver l'information requise dans les journaux qui s'adressent à leur communauté. Ils veulent aussi capter cette information en syntonisant leur station de radio préférée, lorsque le gouvernement utilise ce moyen de communication.

Comme citoyens et comme contribuables, les Canadiens et les Canadiennes sont en droit d'attendre à trouver autant de rigueur, d'esprit d'initiative, de leadership, de responsabilité et d'imputabilité de la part de l'appareil fédéral en matière de gestion des langues officielles qu'en matière de gestion des autres grands dossiers sociaux et économiques de l'État.

Les exigences en matière de services au public sont très claires. Les institutions fédérales doivent offrir spontanément un service de qualité dans les deux langues officielles dans les bureaux situés dans la région de la capitale nationale et dans ceux qui sont désignés bilingues ailleurs au pays. Cela vaut

- ◆ pour tous les modes de communication avec le public : par téléphone, en personne, par écrit, par voie électronique, etc. En termes plus précis, il faut que les institutions fédérales :
- ◆ renseignent clairement le citoyen et la citoyenne sur les endroits où le service est offert dans leur langue;
- ◆ fassent une offre active pour que les citoyens sachent d'entrée de jeu que le service est disponible dans les deux langues;
- ◆ disposent d'un nombre suffisant d'employés bilingues ayant une compétence linguistique adéquate;
- ◆ aient mis en place des contrôles qui leur permettent de vérifier si les services sont offerts dans les deux langues officielles et sont de qualité égale;
- ◆ rendent imputables leurs gestionnaires de l'atteinte de ces objectifs.

Les mesures prises

Au cours de l'année, le gouvernement a pris plusieurs mesures susceptibles d'améliorer les services au public. La plupart de celles-ci touchent les politiques qui encadrent la prestation des services. Regardons cela de plus près.

Un cadre de responsabilisation

Il existe un bon cadre de responsabilisation pour les gestionnaires, mais à notre avis, il devrait insister de manière plus explicite sur la dimension linguistique du service au public.

Chapitre deux

Les services au public –
remonter la pente



La clé d'une bonne gouvernance

Tenir le gouvernail et garder le cap : voilà le fondement de la bonne gouvernance. Le gouvernement accuse déjà un retard en raison des mises au point de ses rouages internes. Le pilote doit maintenant faire preuve de détermination pour rattraper le temps perdu. Il doit prendre de la vitesse tout en évitant les écueils.

- ◆ Prendre de la vitesse afin de :
- ◆ poursuivre la mise en œuvre du Cadre d'imputabilité et de coordination;
- ◆ compléter la révision des politiques en matière de langues officielles;
- ◆ renouveler sans plus tarder l'entente cadre en éducation.
- ◆ Éviter les écueils en :

- ◆ investissant bel et bien les sommes prévues au Plan d'action;
- ◆ ne coupant pas dans d'autres secteurs, notamment dans les ressources prévues pour son administration, et ce, pour ne pas affaiblir le Programme des langues officielles.

L'année 2004-2005 sera une autre année remplie de défis. Le gouvernement doit faire progresser plusieurs dossiers clés : la santé, le développement du savoir, la défense et la sécurité. C'est en s'appuyant sur les forces vives de la société, sur les collectivités linguistiques, qu'il réussira.

La dualité linguistique demeure un des piliers centraux dans la construction de notre avenir collectif. Comme le démontre une récente analyse du Centre de recherche et d'information sur le Canada, pour deux Canadiens sur trois, le fait de « vivre dans un pays avec deux langues officielles est l'une des choses qui définissent réellement ce que signifie être Canadien⁷ ». Ils y contribuent selon leurs moyens, en appuyant les efforts de leur gouvernement pour mieux servir les citoyens et les citoyennes dans la langue de leur choix et en encourageant leurs enfants à apprendre l'autre langue officielle et à devenir bilingues. Pour eux, la dualité linguistique est un idéal puissant parce qu'elle fait appel à la fois au bon sens, au sentiment de justice, à l'ouverture et à la générosité. Ils ne peuvent manquer de reconnaître qu'une société qui aspire à refléter de telles valeurs est une société libre et éclairée.

Le leadership politique demeure crucial dans la poursuite de ce grand projet commun : bâtir un pays qui fait appel au meilleur de nous-mêmes. Une réforme aussi fondamentale ne peut se faire dans l'ambiguïté et dans les tergiversations. Elle requiert de l'audace. Nous sommes confiants que le gouvernement est en mesure de réaliser la mise en place d'une nouvelle gouvernance linguistique, plus dynamique et plus positive qu'auparavant, qui s'adresse à nos deux grandes collectivités linguistiques dans toute leur richesse et leur diversité.

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a été particulièrement vigilant en matière de santé et d'immigration. Il a aussi étudié les dossiers qui touchent :

- ◆ le redécoupage de circonscriptions électorales fédérales;
- ◆ la Défense nationale et les langues officielles;
- ◆ les services bilingues offerts par Postes Canada;
- ◆ la nomination des juges et le bilinguisme;
- ◆ la production audiovisuelle francophone en milieu minoritaire.

Le Comité permanent des langues officielles du Sénat

Le Comité permanent des langues officielles du Sénat a lui aussi étudié de nombreux dossiers, dont :

- ◆ l'accès à la justice dans les deux langues officielles;
- ◆ le projet de loi S-11, modifiant la *Loi sur les langues officielles*;
- ◆ le projet de loi S-14, modifiant la *Loi sur l'hymne national* afin d'adopter une version bilingue d'« O Canada »;
- ◆ la révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest.

Comparutions de la commissaire aux langues officielles

En 2003-2004, la commissaire a comparu à huit reprises devant les comités parlementaires des deux chambres :

- ◆ devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes relativement,
- ◆ à son Rapport annuel 2002-2003;
- ◆ aux responsabilités fédérales en matière de santé pour les communautés minoritaires de langue officielle;
- ◆ à la langue de travail;
- ◆ au Budget principal des dépenses 2004-2005.

- ◆ devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat relativement,

- ◆ à son rapport sur les plans et priorités;
- ◆ au *Plan d'action pour les langues officielles*;
- ◆ au projet de loi S-11 visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* pour clarifier la portée de la partie VII;
- ◆ au bilan des activités du Commissariat.

Elle a également recommandé au Comité permanent des finances nationales du Sénat des amendements au projet de loi C-25 concernant la modernisation de la fonction publique.

[6] Commissariat aux langues officielles, *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada, 1998.*

Assurer la progression vers l'égalité de nos deux langues officielles n'est pas une tâche facile quand le gouvernement a déjà bien du pain sur la planche. Cela exige une volonté ferme. Les parlementaires, en particulier les membres des comités de la Chambre des communes et du Sénat, ont donné l'exemple à cet égard. Ils ont exercé une vigie étroite en convoquant les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan d'action, ainsi que les administrateurs de certaines institutions, pour qu'ils rendent des comptes sur l'application de la Loi. Ils ont aussi invité la commissaire à plusieurs reprises pour obtenir son point de vue sur des dossiers précis, ainsi que sur les dimensions linguistiques de certains projets de loi.

Les parlementaires : des acteurs clés dans la gouvernance des langues officielles

La commissaire recommande au gouvernement :

- de maintenir, dans le contexte de la revue des dépenses, les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble.

RECOMMANDATION 3

Toutefois, le Plan d'action n'est qu'un aspect de l'engagement du gouvernement. Il ne faudrait pas que l'appareil fédéral fasse marche arrière en sabrant ailleurs, c'est-à-dire dans les autres activités liées au Programme des langues officielles ou à la livraison efficace de services bilingues. Par exemple, des compressions dans le personnel affecté à l'administration du Programme dans les institutions ou encore la suppression de bureaux ou de points de services bilingues pourraient fragiliser davantage un réseau déjà décharné.

Lors de sa nomination en décembre 2003, le nouveau gouvernement avait annoncé une revue de l'ensemble des dépenses pour les programmes et les activités afin de s'assurer qu'elles sont faites de façon efficace et efficiente. La commissaire, bien sûr, appuie le principe d'une saine gestion des deniers publics. Toutefois, une telle revue des dépenses ne doit pas entraîner de recul. Une étude du Commissariat sur les transformations gouvernementales⁶ résultant d'un exercice semblable au milieu des années 1990 avait démontré que les droits linguistiques des citoyens et des citoyennes avaient été érodés. L'exercice actuel ne doit pas conduire à un deuxième recul.

La garantie (évoquée précédemment) concernant la préservation de l'enveloppe budgétaire consacrée au Plan d'action est encourageante. Plusieurs initiatives sont déjà lancées et d'autres sont en plan. Il est essentiel que le gouvernement non seulement continue sur sa lancée, mais qu'il intensifie ses efforts.

La revue des dépenses : maintenir le cap

La commissaire recommande au gouvernement :

- de clarifier par voie législative ou réglementaire la portée juridique de la partie VII en précisant à la fois son caractère obligatoire et les modalités de sa mise en œuvre par les institutions fédérales aux termes de l'article 41 de la Loi.

RECOMMANDATION 2

Réponse donnée par l'honorable Bill Rompkey, leader adjoint du gouvernement, devant le Sénat le 25 février 2004, à une question posée par le sénateur Jean-Robert Gauthier le 16 février 2004.

La commissaire regrette que le gouvernement, dans l'affaire du *Forum des maires de la péninsule acadienne*, ait plutôt choisi la voie judiciaire pour faire clarifier la portée de la partie VII. On se souviendra que la Cour fédérale avait conclu que l'article 41 imposait à l'Agence canadienne d'inspection des aliments l'obligation de consulter la communauté acadienne avant de transférer ses employés (voir les détails dans le chapitre quatre).

Le gouvernement conteste cette interprétation. Il a expliqué sa position de la façon suivante au cours des travaux parlementaires : « Les dispositions de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas exécutives, en ce qu'elles ne créent ni droits ni obligations fondamentaux de façon expresse; elles énoncent un engagement du gouvernement du Canada. Par conséquent, la partie VII n'est pas justiciable, c'est-à-dire qu'elle ne peut faire l'objet d'un recours judiciaire en cas d'un possible manquement⁵. »

Tout en reconnaissant que la portée juridique de cet engagement fait l'objet d'un débat depuis plusieurs années, le gouvernement déclare que cela ne diminue en rien son engagement à favoriser l'épanouissement des communautés.

La commissaire ne partage pas ce point de vue, car les faits démontrent le contraire. Elle constate depuis plusieurs années une profonde ambivalence au sein de l'appareil fédéral concernant le respect de la partie VII de la Loi. L'appareil fédéral ne sait tout simplement pas ce qu'on attend de lui. Du coup, les communautés se désillusionnent et réclament davantage d'un gouvernement qui n'a pourtant cessé de dire qu'il est véritablement engagé à favoriser leur épanouissement.

La commissaire estime que le nouveau Cadre d'imputabilité et de coordination qui précise les responsabilités des ministres et des institutions fédérales à l'égard de la partie VII de la Loi ne pourra être pleinement mis en œuvre si cette partie n'est pas exécutoire. En l'absence d'un cadre statuaire et réglementaire clair, l'ardeur de l'administration fédérale sera sans doute freinée par d'autres priorités ou d'autres obligations statutaires. De plus, l'allocation des fonds nécessaires risque davantage d'être compromise si elle ne s'appuie pas sur des obligations de nature statuaire ou réglementaire.

L'heure est venue d'agir. La voie législative semble plus raisonnable que la voie judiciaire. Dans ce contexte, signalons que le Sénat, le défenseur traditionnel des minorités, avait déjà adopté un projet de loi (le projet de loi S-4) pour faire clarifier les obligations du gouvernement en la matière. C'est un projet de loi que le sénateur Jean-Robert Gauthier a parrainé sans relâche, avec l'appui du Comité permanent des langues officielles du Sénat. Malheureusement, le projet de loi est mort au feuillet de la Chambre à la dissolution de celle-ci. Par ailleurs, il ne faudrait pas négliger d'autres pistes possibles, tel un règlement qui viendrait préciser la portée de l'engagement du gouvernement et lui donner le caractère contraignant si nécessaire à la réalisation de résultats concrets.

En l'absence de ces garanties formelles de participation citoyenne et de transparence, les communautés doivent s'en remettre régulièrement aux tribunaux – ce qui demande temps et énergie – pour faire respecter leurs droits dans ce domaine.

Le retard pris dans le renouvellement de l'entente cadre en enseignement est inquiétant, puisque celle-ci touche deux volets majeurs du Plan d'action en ce qui concerne l'appui aux minorités et la promotion de la dualité auprès des majorités. À propos de ce dernier élément crucial, une stratégie claire et compétente ainsi que l'exercice d'un leadership très actif de la part de Patrimoine canadien font défaut.

Par ailleurs, l'absence de volonté du gouvernement de clarifier la portée de la partie VII de la Loi et de lui conférer un caractère exécutif crée un climat d'ambiguïté et d'incertitude quant aux mesures à prendre pour favoriser le développement des minorités. Les institutions assujetties à la Loi doivent normalement prendre en considération les besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration des politiques et des programmes. Cette exigence aurait une portée beaucoup plus grande si son caractère exécutif était clairement établi. En effet, toutes les institutions devraient considérer de façon plus approfondie et rigoureuse les répercussions des politiques et programmes sur les communautés pour s'assurer qu'elles favorisent leur développement.

Une clarification de la partie VII de la Loi s'impose

Dans son rapport annuel précédent, la commissaire a recommandé à nouveau au gouvernement de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la Loi et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement de ses responsabilités à cet égard. Elle réitérait l'importance de confirmer le caractère obligatoire de cet engagement par voie législative ou réglementaire.

Par contre, le gouvernement se trouve toujours à la case départ dans l'important domaine de l'éducation, qui représente la moitié des investissements du Plan d'action. Les initiatives dans ce domaine n'ont pas été mises en œuvre, le gouvernement n'ayant pas encore conclu d'entente avec ses partenaires provinciaux et territoriaux. La situation est urgente. Dans le contexte actuel, chaque retard crée de nouvelles vulnérabilités et rend plus difficile tout progrès réel dans l'atteinte des deux objectifs clés du Plan d'action : porter de 24 à 50 p. 100 la proportion de diplômés bilingues du secondaire et instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Selon le Plan d'action, les deux objectifs doivent être réalisés d'ici 2013. Il n'y a pas de temps à perdre.

Les résultats : un moteur qui a des ratés

Même si le gouvernement a pris des mesures au cours de 2003-2004 pour faire progresser la dualité linguistique, plus d'un sous-basement inquiétant s'est produit. On se demande si le gouvernement parviendra à réaliser les objectifs fixés dans le délai prévu.

L'adoption des politiques révisées et les mesures prises dans certains secteurs, notamment dans celui de la santé, sont autant de pas dans la bonne direction. Toutefois, la réorganisation des responsabilités a créé une certaine ambiguïté et a ralenti l'exécution de plusieurs projets.

D'ailleurs, la plupart des activités des ministères énumérées plus haut ont été mises en branle très tard dans l'année.

Au moment du remaniement ministériel en décembre 2003, le gouvernement avait indiqué qu'en raison de nouvelles priorités, il devait revoir la répartition de ses ressources budgétaires. Cela a suscité des inquiétudes relativement au maintien de l'enveloppe budgétaire prévue pour le Plan d'action (751,3 millions de dollars sur cinq ans). Il ne fallait surtout pas que le gouvernement reprenne ultérieurement d'une main ce qu'il avait donné de l'autre.

À la suite des interventions de la commissaire et des communautés de langue officielle, le gouvernement a dissipé ces craintes :

- ◆ en réitérant dans le discours du Trône de février 2004 toute l'importance qu'il attachait à la dualité linguistique;
- ◆ en confirmant par la suite que l'enveloppe totale du Plan d'action serait maintenue et que les fonds seraient investis selon les priorités établies.

De plus, on a mis en place un processus pour s'assurer que les mémoires au Cabinet tiennent davantage compte des langues officielles.

Dans son rapport annuel précédent, la commissaire a formulé une recommandation visant à renforcer la mise en œuvre du Plan d'action par l'établissement d'un cadre de reddition de comptes. Un tel cadre permettrait l'évaluation des mesures prises et des résultats atteints, la mise en place d'un cadre de coopération intergouvernementale et l'élaboration d'une stratégie de consultation avec les majorités linguistiques.

Certaines mesures ont été prises à cet égard, parfois à l'initiative d'autres intervenants :

- ◆ En mars 2004, le Bureau du Conseil privé a embauché une firme qui doit élaborer un cadre de reddition de comptes pour le début de l'automne. Donnant suite à une initiative des provinces lors de la Conférence ministérielle sur les affaires francophones, le gouvernement a conclu en septembre 2003 une entente de coopération intergouvernementale pour assurer la pleine mise en œuvre du Plan d'action.
- ◆ À l'occasion du symposium sur les langues officielles de mars 2004, le ministre responsable des langues officielles annonçait la tenue de consultations, en collaboration avec Canadian Parents for French, sur les stratégies nécessaires pour réaliser les objectifs en matière d'apprentissage du français langue seconde.
- ◆ Le gouvernement a pris des initiatives concrètes liées aux priorités du Plan d'action, notamment dans les domaines de la santé, de la justice, du développement économique des communautés minoritaires, et concernant l'objectif de rendre la fonction publique exemplaire. Ces mesures sont analysées dans les chapitres deux et quatre.
- ◆ Des consultations ont eu lieu avec les communautés pour tenir compte de leurs points de vue et les informer des mesures en cours.

Nous ne saurions d'ailleurs trop insister sur l'importance de telles consultations qui engagent le citoyen et de gouvernement et mettent d'embée le citoyen et la citoyenne au cœur des projets qui les concernent, quel que soit le gouvernement responsable de leur mise en œuvre.

[4] Depuis juillet 2004, l'Agence relève du président du Conseil du Trésor.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada placée sous la responsabilité du président du Conseil privé en décembre 2003⁴, cette nouvelle agence accordera une plus grande priorité à la gestion des ressources humaines.

Malheureusement, il y a eu une période de flottement à la suite du transfert des responsabilités du Programme des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'Agence. Cela a perturbé l'application du Programme au sein de la fonction publique, notamment de mesures du Plan d'action. En fait, on a consacré beaucoup trop de temps et d'énergie au départ à disséquer les mandats et à répartir les ressources.

Le sort réservé aux études d'impact sur les langues officielles est également source d'inquiétudes. Lorsque le Programme des langues officielles relevait du Secrétariat du Conseil du Trésor, les responsables analysaient les soumissions portant sur la création ou la modification de programmes gouvernementaux pour s'assurer que celles-ci avaient pris en compte les conséquences linguistiques des mesures proposées. Depuis la création de l'Agence, il règne une certaine confusion. On ne semble plus savoir si les soumissions doivent ou non faire l'objet d'une telle analyse d'impact. Il s'ensuit que le gouvernement pourrait mettre en place de nouveaux programmes sans tenir compte de cette dimension importante.

Ce manque de cohérence est particulièrement préoccupant dans le contexte de la revue des dépenses entamée pour l'ensemble de l'appareil fédéral. Le gouvernement doit rapidement clarifier le mécanisme d'approbation des soumissions afin que les langues officielles soient pleinement prises en considération, conformément au Plan d'action. Bref, la nouvelle

La mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles

Malgré son importance, le Plan d'action n'est pas le levier le plus puissant dont dispose le gouvernement pour accomplir sa mission. Dans la mesure où les institutions fédérales tiennent pleinement compte de la dimension linguistique de leurs nombreux programmes sociaux, économiques et culturels, ceux-ci contribuent activement à assurer la progression vers l'égalité linguistique. Il n'en demeure pas moins que la mise en œuvre effective du Plan d'action s'avère importante puisqu'elle peut avoir des effets d'entraînement sur l'ensemble des actions gouvernementales par rapport à l'atteinte de l'égalité des deux langues officielles.

La confirmation du Plan d'action et de l'allocation des ressources

Après avoir passé en revue les principaux changements au système de gouvernance, analysons maintenant les réalisations de la première année de mise en œuvre du Plan d'action. Ce plan, rappelons-le, devait notamment permettre un rattrapage et réparer les effets négatifs des transformations gouvernementales de la dernière décennie.

La commissaire constate qu'en règle générale le gouvernement a posé les balises nécessaires à la poursuite des objectifs du Plan d'action. Mais les réalisations tangibles sont encore trop peu nombreuses. Toutefois, quelques ministères se sont dotés de plans ou ont élaboré des stratégies en fonction des nouvelles priorités.

structure de gestion des langues officielles soulève plusieurs interrogations. Les citoyens et les citoyennes ont raison de s'inquiéter et de se demander si les mécaniciens ont fait tous les ajustements nécessaires à la machinerie administrative.

Les mesures prises : plusieurs mises au point

L'année 2003-2004 a été marquée par deux événements importants :

- ◆ en novembre 2003, la présidente du Conseil du Trésor annonçait de nouvelles politiques en matière de langues officielles qui ont pris effet le 1^{er} avril 2004;

- ◆ en décembre 2003, le nouveau gouvernement redistribuait les responsabilités pour la mise en œuvre du Programme des langues officielles :

- ◆ en nommant un ministre responsable des langues officielles;

- ◆ en créant l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

Responsable de la fonction publique du Canada.

sation de la fonction publique, l'Agence assume

également les responsabilités liées aux langues

officielles qui relevaient auparavant du Secrétariat

du Conseil du Trésor (depuis juillet 2004, l'Agence

relève du président du Conseil du Trésor).

Nouvelles politiques en matière de langues officielles

Même si les nouvelles politiques comportent quelques lacunes, elles ont l'avantage de renforcer la capacité des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues. Ainsi, exception faite des postes d'entrée du groupe des cadres, la dotation impérative devient la norme pour pourvoir des postes bilingues. On a également établi un échelancier pour rendre le bilinguisme obligatoire pour la plupart des échelons des postes de direction. Parallèlement, la formation linguistique devient plus accessible³. La commissaire tient à souligner une fois de plus le leadership

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande au président du Conseil du Trésor :

- de compléter dans les meilleurs délais la révision des autres politiques en matière de langues officielles.

Modifications des responsabilités

Un ministre responsable des langues officielles

L'assemblé, en décembre 2003, d'un ministre responsable des langues officielles était une première dans l'histoire du pays. La remise de l'entière responsabilité du dossier linguistique à un seul ministre lui confère un rôle accru par rapport au rôle de coordination qu'assumait le ministre précédent.

Le ministre responsable des langues officielles continuera d'être appuyé par un comité composé de ministres responsables de portefeuilles sectoriels. Nous nous attendons à ce que ce comité stimule le leadership aux plus hauts niveaux et appuie la mise en œuvre du Plan d'action, comme l'avait recommandé la commissaire l'an dernier. L'inclusion du rôle de ce comité dans le Cadre d'imputabilité et de coordination lui assure une certaine pérennité.

remarquable qu'a exercé la présidente du Conseil du Trésor d'alors, l'honorable Lucienne Robillard, dans l'élaboration de ces politiques. Elle s'attend à ce que le gouvernement fasse preuve du même leadership en menant rapidement à bien la révision des autres politiques, notamment celles portant sur les services au public, afin de mieux les adapter aux besoins actuels.

soient laissées pour compte et il importe, notamment, de favoriser la conclusion d'ententes Canada-communautés.

Cette conciliation d'intérêts et de perspectives doit également permettre l'établissement d'un large consensus sur des objectifs communs, sur les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre et sur les résultats escomptés. Le dialogue dynamique entre les acteurs doit également accorder une large place à la consultation et à la participation active des membres de la société civile, des citoyens et des citoyennes.

Dans une bonne structure de gouvernance, la responsabilité, l'efficacité et la cohérence sont de rigueur. Pour que les langues officielles soient véritablement au cœur de l'appareil gouvernemental, leur présence doit non seulement se sentir, mais aussi se vérifier. Il faut en somme que les objectifs poursuivis soient communiqués clairement et exécutés continuellement. On doit nommer des responsables qui devront rendre des comptes. Et pour rendre des comptes de façon claire et transparente, il faut mesurer concrètement les résultats. Ne nous y trompons pas. Pour les Canadiens et les Canadiennes, ce sont les résultats qui comptent.

Dans son rapport annuel précédent, la commissaire s'est réjouie de la publication, en mars 2003, du *Plan d'action pour les langues officielles*. Le gouvernement du Canada réaffirme clairement son engagement envers la dualité linguistique. Malgré certaines imperfections, notamment en ce qui concerne le Cadre d'imputabilité et de coordination, le Plan d'action est une très bonne carte de route. Où en sommes-nous un an plus tard?

L'action du gouvernement dans la promotion de nos valeurs linguistiques : la responsabilité, la cohérence, l'efficacité, la participation citoyenne et la transparence. Le principe est simple. En vertu de la Constitution, le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada. Les citoyennes et les citoyens sont donc en droit de s'attendre à ce que le Parlement et le gouvernement du Canada soient les gardiens et les défenseurs de notre dualité linguistique.

Les collectivités francophones et anglophones du Canada, qu'elles soient majoritaires ou minoritaires dans leur province ou territoire, veulent, dans leur vie quotidienne, être reconnues et respectées. Elles s'attendent à ce que leurs gouvernements fédéral et provincial ou territorial, dans toute la mesure du possible, leur fournissent les services publics essentiels dans leur langue, appuient leur développement et réduisent les inégalités des chances. Enfin, elles s'attendent à ce que tous les ordres de gouvernement favorisent la progression vers l'égalité de nos deux langues officielles, comme le prévoit la Constitution. Une progression en ce sens dépend toutefois de la qualité de la gouvernance des langues officielles au pays. Une gouvernance efficace dans ce domaine suppose un processus de participation, d'interaction, de négociation et de coordination entre les divers acteurs qui s'associent et partagent leur savoir et leurs ressources en vue de la réalisation éventuelle de l'égalité linguistique. Par exemple, il importe que le gouvernement du Canada continue de favoriser des ententes fédérales-provinciales-territorales en matière d'éducation, mais il serait aussi souhaitable d'en établir dans d'autres secteurs, comme celui de la santé. De plus, il ne faut pas que les acteurs communautaires

Les rouages de la gouvernance



La gouvernance est donc en quelque sorte la machine qui nous permet collectivement de nous gouverner. Et comme toute grosse machine, elle est composée de nombreux éléments qui, travaillant de concert, permettent d'avancer. Quels sont les rouages de cette machine sociale?

- ◆ **Sur le plan politique** : ce sont les acteurs clés comme le Parlement et ses comités, et le gouvernement.
- ◆ **Sur le plan administratif** : ce sont les organismes tels que le Bureau du Conseil privé, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, Patrimoine canadien et Justice Canada, qui orientent, coordonnent et surveillent la mise en œuvre de la Loi par l'ensemble de l'appareil gouvernemental.
- ◆ **Sur le plan juridique** : ce sont les dispositions linguistiques de la *Loi constitutionnelle* de 1982 et les décisions des tribunaux qui éclairent le sens de la *Loi sur les langues officielles* elle-même et de

son *Règlement* portant sur les communications et les services bilingues. Dans un sens large, on peut aussi y inclure les politiques et les instructions en matière de langues officielles du Conseil du Trésor. Les mécanismes de la gouvernance sont en évolution constante; les roues tournent et transmettent leur mouvement les unes aux autres. Par exemple, les interprétations des tribunaux, et notamment de la Cour suprême du Canada, en matière de droits linguistiques, ont des répercussions importantes sur la portée des dispositions de la Loi et sur les actions des gouvernements. En outre, le rôle des tribunaux dans l'interprétation des droits à l'instruction dans la langue de la minorité a été déterminant. Il s'agit donc d'un engrenage complexe et impressionnant. La machine tourne et vrombit, mais que produit-elle en bout de piste? Notre jugement sur cette question est fondé sur quelques critères simples qui découlent de notre vision de ce que doit être

- [1] Ernest Renan, *Discours et conférences*, Paris, Calmann Lévy, 1887.
[2] Voir les données sur l'appui au bilinguisme dans le chapitre cinq du présent rapport.

d'assurer la progression vers l'égalité de statut et d'usage de nos deux langues officielles. Cette progression vers l'égalité n'est pas une idée bien révolutionnaire. C'est une idée bien canadienne, faite de conciliation et de compromis. Il s'agit d'un idéal qui peut favoriser des rapports sociaux plus harmonieux, plus inclusifs et donc plus productifs entre tous les citoyens et les citoyennes.

Nous avons voulu cette année offrir en premier lieu au lecteur quelques réflexions sur la gouvernance des langues officielles. Dans un deuxième temps, nous analysons les principaux événements ou changements qui se sont produits au cours de l'année en ce qui a trait à la gouvernance. Enfin, nous formulons quelques observations sur le besoin d'une affirmation constante et active du leadership fédéral pour assurer l'équité linguistique dans une société canadienne en pleine mutation.

La gouvernance des langues officielles

Qu'entend-on de façon générale par « gouvernance » ? La gouvernance, c'est le cadre politique, administratif et juridique qui sert à mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles*. Mais c'est plus que cela. C'est aussi l'action collective, concertée et interactive de tous les acteurs politiques et sociaux dans la mise en œuvre d'objectifs communs qui commandent l'adhésion et la participation des citoyens et des citoyennes.

Le grand historien Ernest Renan a dit qu'une nation, c'est une grande solidarité¹. Notre pays est un exemple remarquable de cette solidarité. Paradoxalement, la force des Canadiens et des Canadiennes, c'est de s'entendre sur leur diversité – diversité d'origines, d'opinions politiques, de croyances – mais aussi de s'entendre sur l'importance et le rayonnement du français et de l'anglais comme langues officielles dans le respect des identités, des cultures et des droits.

Il y a une vérité que les citoyens et les citoyennes connaissent tous intimement : s'ouvrir aux valeurs du partage et de la solidarité, c'est participer à la construction d'un pays et d'un monde plus équitables où nous sommes tous voisins. Ils comprennent que le développement économique et le développement humain ne sont pas des buts incompatibles, mais bien des objectifs qui se renforcent mutuellement.

L'important, c'est d'établir et de promouvoir des stratégies nationales, provinciales et locales efficaces pour préserver et enrichir notre patrimoine linguistique et culturel alors même que nous bâtissons notre avenir. C'est en somme se donner des principes de bonne gouvernance qui nous permettent, franco-phones et anglophones de toutes origines, d'œuvrer main dans la main à la construction de notre avenir collectif.

La responsabilité du gouvernement du Canada à cet égard est claire : c'est celle de maître d'œuvre. C'est lui qui doit travailler avec les provinces et les territoires, et avec la société civile dans son ensemble – c'est-à-dire avec tous nos concitoyens et concitoyennes – afin

Chapitre un

La gouvernance
des langues officielles



En matière de services bilingues et de promotion des langues officielles, il se développe graduellement au pays une nouvelle synergie, une nouvelle attitude constructive. La concertation du gouvernement du Canada avec les provinces et les territoires est nécessaire pour établir une plus grande égalité des chances. Les provinces et les territoires ont accru leur engagement, particulièrement dans les domaines de la santé et de la justice. Sans leur engagement, la prestation de services publics essentiels en français et en anglais serait nécessairement limitée aux champs de compétence du gouvernement du Canada. Dans ce contexte, le leadership fédéral en matière de promotion de nos langues officielles est d'une importance capitale.

Porte-parole du citoyen et de la citoyenne au Parlement, les députés et les députées ont une responsabilité individuelle et collective envers la promotion de l'égalité linguistique. Il en va de même pour les membres du Sénat qui sont historiquement les défenseurs des minorités. Leur leadership dans ce domaine est crucial. Ils doivent interpellier les citoyens et les citoyennes et les amener à bien comprendre les véritables enjeux. Expliquer l'importance de nos langues officielles aux Canadiens et aux Canadiennes, c'est aussi insister sur la progression vers l'égalité linguistique tout en restant à l'écoute de leurs préoccupations, de leurs suggestions et de leurs attentes. Bien que la responsabilité d'appliquer les politiques et les directives en matière de langues officielles revienne en premier lieu à l'employeur et aux gestionnaires, les employés fédéraux ont également un rôle à jouer dans le respect des deux langues officielles. Les titulaires de postes bilingues doivent être actifs et vigilants afin de s'assurer que leurs clients sont servis dans la langue de leur choix.

Les employés fédéraux qui travaillent dans une région désignée bilingue ne doivent pas hésiter à utiliser librement la langue de leur choix. De son côté, le groupe linguistique majoritaire doit faire preuve d'ouverture et promouvoir l'utilisation équitable de chaque langue officielle dans le milieu de travail. Cela permettra à la fonction publique fédérale de servir de modèle d'inclusion et de respect pour tous les Canadiens et les Canadiennes.

Les citoyens et les citoyennes s'attendent avant tout à une seule chose : des résultats. Ils ne se préoccupent guère de plans élaborés aux plus hauts niveaux. Ils veulent – répétons-le – des résultats. Lorsque l'appareil fédéral tarde trop à appliquer ses politiques linguistiques, il sème le doute dans l'esprit des gens qui veulent voir se concrétiser les améliorations promises sur le terrain, dans leur quotidien, dans leurs communautés.

Bref, la défense de l'égalité linguistique, c'est l'affaire de tous. Cette égalité doit être garante de justice et d'équité pour tous les citoyens et les citoyennes. De même, la maîtrise des deux langues officielles du pays est tout simplement un pas de plus vers l'inclusion sociale de toute la communauté canadienne et elle ouvre des portes sur le monde.

Le rapport du citoyen et de la citoyenne

Ce rapport est celui du citoyen et de la citoyenne. Il s'adresse aussi à tous ceux et celles qui croient en l'égalité linguistique au pays. C'est le rapport de toutes les personnes qui ont porté plainte au cours de l'année afin de faire respecter leurs droits linguistiques et qui s'attendent à ce que le gouvernement fasse preuve d'une vigueur et d'une fermeté exemplaires dans l'application quotidienne de la *Loi sur les langues officielles*.

Au cours des quatre dernières années, la commissaire a déposé des rapports annuels qui étaient autant d'appels pressants à l'exercice d'un leadership politique et administratif en matière de langues officielles. Le constat initial avait été sévère, mais juste. Les commissions budgétaires des années 1990 avaient entraîné un recul significatif des droits linguistiques et fragilisé les progrès réalisés au cours des décennies précédentes.

Il fallait donner un sérieux coup de barre et améliorer la gouvernance des langues officielles. Le gouvernement a réagi et s'est attelé à la tâche. Après deux années de travail et de consultations communautaires, il a livré le *Plan d'action pour les langues officielles* en mars 2003.

La cadence de la mise en œuvre du Plan d'action au cours de cette première année a été assez lente. Certes, il y a eu des réalisations tangibles, mais on a aussi pris du retard dans l'investissement de nouveaux



fonds pour l'éducation dans la langue de la minorité et l'enseignement en langue seconde. Pourtant, il s'agit là de priorités. Le gouvernement du Canada a la responsabilité d'offrir des services bilingues et de respecter et de promouvoir la dualité linguistique au pays. Il a maintenant la responsabilité supplémentaire de réaliser les engagements énoncés dans son Plan d'action et, surtout, de les réaliser dans les délais prévus. Tout retard et tout recul à ce chapitre seraient très dommageables aux communautés, voire au tissu social canadien. Le gouvernement saura où il s'en va avec ce plan – et nous aussi – quand il aura mis en place des mesures de reddition de comptes efficaces. L'action, c'est d'abord des résultats concrets.

Le rapport du citoyen
et de la citoyenne

Sommaire



CHAPITRE SIX

Analyse des plaintes	87
Mode de transmission	87
Demandes de renseignements	87
Baisse du nombre de plaintes	87
Plaintes déposées et plaintes recevables	88
Plaintes recevables par région	89
Les dix institutions les plus ciblées	89
Plaintes recevables par grande catégorie	90
Services au public	93
Langue de travail	93
Exigences linguistiques des postes	93
Promotion du français et de l'anglais	94
Participation équitable	94
Conclusion	94
CONCLUSION	
Une année au ralenti qui soulève des interrogations	97
ANNEXES	
Annexe A – Recommandations	101
Annexe B – Le palmarès des belles réussites	103
INDEX	111

83	Portrait global : ajuster le tir
83	Le Réseau international du français dans le monde
82	République populaire de Chine
82	Sri Lanka
82	Afrique du Sud
82	L'aménagement linguistique canadien : un savoir-faire qui s'exporte
81	Sport Canada : retour en piste
80	L'Alberta conjugue langues et économie
80	une autre façon d'afficher le visage bilingue du Canada
79	Annouces commerciales dans les publications :
79	Services bilingues et baux commerciaux
79	Ottawa, capitale bilingue et ville symbole
79	Les résultats sur le terrain : donner l'exemple
78	Rôle des autres institutions : peu se sentent interpellées
75	Un message clair
74	Arts, culture et sports
74	Affaires et économie
74	Education
73	Symposium sur les langues officielles : voir plus grand
72	L'engagement du citoyen et de la citoyenne envers la dualité linguistique
71	L'objectif : que l'égalité du français et de l'anglais devienne l'affaire de tous
71	Promotion de la dualité linguistique : la clé de voûte de la Loi sur les langues officielles
	CHAPITRE CINQ
68	Conclusion
67	Tests linguistiques et immigration : le français au second plan
67	Les résultats sur le terrain : des correctifs à apporter
66	Immigration : communautés et diversité
64	La pénurie de juges bilingues
63	La justice dans la langue officielle de son choix : une plaidoirie pour les citoyens
63	Le Plan d'action et l'économie
62	Une communauté fragilisée par la crise des pêches
62	Les citoyens de la Huronie veulent des services en français
61	L'Agence canadienne d'inspection des aliments persiste et signe
61	Les résultats sur le terrain : on ne mesure pas l'impact économique
59	Pour stimuler le développement économique
58	Economie
58	Constats généraux
57	Les services de santé en anglais au Québec : des inquiétudes et quelques bonnes nouvelles

30	Les services au public : sur la bonne route
30	Les guichets uniques en Saskatchewan : un déblocage encourageant
31	Changer la culture dans l'Ouest : le leadership régional en action
32	Les langues officielles dans les sites Web du gouvernement du Canada
34	Les industries de la langue
34	Portrait global : un ciel variable
35	Les pistes de solutions : bâtir une culture axée sur les résultats
CHAPITRE TROIS	
39	Vers un milieu de travail respectueux des droits linguistiques du personnel
39	Des changements aux politiques
41	Le fruit des études
41	Tableau comparatif des principaux constats des études
43	Le français au travail
44	Agriculture et Agroalimentaire Canada : le français reste à cultiver
44	Le français figé dans la glace à Environnement Canada
45	Restez en ligne, un message en français suivra!
45	Le Service correctionnel corrige le tir
46	Participation équitable des deux groupes linguistiques
46	Accroître le recrutement des fonctionnaires anglophones au Québec
47	Constat global
CHAPITRE QUATRE	
51	L'objectif : vivre et s'épanouir sur tous les plans dans sa langue
51	Au rythme des communautés
51	Éducation : dans l'attente d'un souffle nouveau
52	Des négociations qui se prolongent
53	Les actions sur le terrain
53	Une enquête révélatrice
53	L'affaire Doucet-Boudreau et le concept de réparations
53	Quels enfants bénéficient du droit à l'instruction dans la langue de la minorité?
54	L'affaire Gosselin
54	L'affaire Casimir
55	L'institut français de l'Université de Regina verra le jour
55	Santé : être soigné dans sa langue
55	De nouveaux investissements
56	Les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé
57	La recherche... un élément essentiel

Table des matières

SOMMAIRE

Le rapport du citoyen et de la citoyenne	3
--	---

CHAPITRE UN

La gouvernance des langues officielles	7
--	---

Les mesures prises : plusieurs mises au point	10
---	----

Nouvelles politiques en matière de langues officielles	10
--	----

Modifications des responsabilités	10
-----------------------------------	----

Un ministre responsable des langues officielles	10
---	----

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada	11
---	----

La mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles	11
--	----

La confirmation du Plan d'action et de l'allocation des ressources	11
--	----

Les résultats : un moteur qui a des ratés

Une clarification de la partie VII de la Loi s'impose	13
---	----

La revue des dépenses : maintenir le cap	15
--	----

Les parlementaires : des acteurs clés dans la gouvernance des langues officielles	15
---	----

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes	16
--	----

Le Comité permanent des langues officielles du Sénat	16
--	----

La clé d'une bonne gouvernance

CHAPITRE DEUX

L'objectif : un service irréprochable dans les deux langues officielles	21
---	----

Les mesures prises

Un cadre de responsabilisation	21
--------------------------------	----

L'imputabilité : un maillon faible	22
------------------------------------	----

La révision des politiques en matière de langues officielles : un pas dans la bonne direction	23
---	----

La révision des bureaux désignés bilingues	24
--	----

Le Fonds d'innovation	24
-----------------------	----

Les résultats

Les services au public : du chemin à faire	25
--	----

Les services aux douanes : Welcome to Canada!	25
---	----

Le service au public à Postes Canada : pas comme une lettre à la poste...	26
---	----

Les services de sécurité dans les aéroports : tout un défi	27
--	----

Les exigences linguistiques de postes de gendarmes dans la région de Moncton	28
--	----

Air Canada et la restructuration du transport aérien	28
--	----

Le voyageur veut en savoir plus long	28
--------------------------------------	----

La diffusion des travaux et débats de la Chambre des communes	29
---	----

Une citoyenne prise dans un engrenage bureaucratique	29
--	----

En tout temps veut dire tout de suite	30
---------------------------------------	----

Monsieur le Président de la Chambre des communes Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le trente-troisième rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

La commissaire aux langues officielles,



Dyane Adam

Octobre 2004

Monsieur le Président du Sénat Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le trente-troisième rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

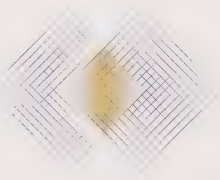
La commissaire aux langues officielles,



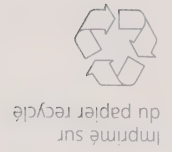
Dyane Adam
Octobre 2004

Le tissu social canadien

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.



Les personnes qui portent l'épinglette du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir des relations humaines harmonieuses entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.



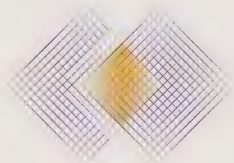
© Ministère des Travaux publics et
des Services gouvernementaux Canada 2004
N° de cat. : SF1-2004
ISBN : 0-662-68238-6

www.ocol-clo.gc.ca
Illustrations de Michel Lavigne

Pour communiquer avec le
Commissariat aux langues officielles,
composez sans frais le 1 877 996-6368.



Rapport annuel 2003 | 2004



Commissariat
aux langues
officielles
Office of the
Commissioner of
Official Languages

